Service New Nouveau Brunswick

Annual Report 2009-2010

October 1, 2010

Minister Responsible for Service New Brunswick
Province of New Brunswick
Fredericton, New Brunswick

Dear Honourable Minister:

On behalf of the Board of Directors, I have the pleasure to submit to you, pursuant to Section 23 of the *Service New Brunswick Act*, the Annual Report of Service New Brunswick for the fiscal year ended March 31, 2010.

Sincerely,

Derek Pleadwell
Chairperson

Board of Directors

Derek Pleadwell (Chairperson), Fredericton

Jim Dunlap (Vice-Chairperson), St. George

Réginald Boudreau, Grande-Anse

Jane M. Fritz, Fredericton

Alfred Losier, Moncton

Christopher P. MacPherson, Fredericton

Michèle Pelletier, Balmoral

T.J. Smith, Fredericton

Beth Thompson, Quispamsis

Elizabeth Webster, Fredericton

Sylvie Levesque-Finn
(President of Service New Brunswick), Fredericton

1st row: Sylvie Levesque-Finn, Derek Pleadwell, Alfred Losier, Beth Thompson, Jane M. Fritz

2nd row: Jim Dunlap, Michèle Pelletier, Elizabeth Webster, Réginald Boudreau, T.J. Smith, Christopher P. MacPherson

Table of Contents

President's Report 1

About Service New Brunswick 2

Lines of Business 4

Service Delivery 4

Office of the Rentalsman 5

Registries 6

Assessment Services 8

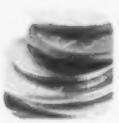
Land Information Infrastructure Secretariat 10

Legislation 11

Official Languages 12

Business Plan 2007-2010 13

Year 3 Action Plan Overview 13



Financial Statements 15

Management Discussion and Analysis 15

Statements 21

ISBN: 978-1-55471-472-8
ISSN: 1488-5212

President's Report 2009-2010

This year represented the final year of our three-year Business Plan and I'm pleased to report that it was a successful year that positioned us well to begin our new Business Plan cycle.

With over 4.6 million transactions and a portfolio of services that touches virtually every New Brunswicker, we start each year with the aim of improving our services and expanding the number of services offered.

Some highlights of 2010 include:

- For business owners and entrepreneurs, we continue to explore new ways to improve services. Introducing the BizPaL initiative with our Federal Partners in 2009-2010 was a significant achievement as this innovative online service provides easy access to permit and license information.
- Owners and developers of condominiums began 2010 with new protection as we introduced the new *Condominium Property Act*. It modernizes the approval process, increases transparency in the purchase and sale process, and provides the necessary tools to allow condominium corporations to successfully administer their properties.
- By the end of the year, 7,000 visitors a week were accessing a free online source of New Brunswick geographic information through GeoNB. Working with many of our partners, we created this impressive new map viewer that revolutionized how New Brunswickers access maps, aerial photos and other geographic information.

The valued contribution and the dedication of our people are what truly define Service New Brunswick. For all New Brunswickers, we continue to monitor and enhance our lines of business to ensure the best service possible. With the support of our dedicated Board of Directors, our employees are committed to service excellence in all parts of the Corporation. This is our commitment to the people of New Brunswick.

Sylvie Levesque-Finn
President

About Service New Brunswick

Service New Brunswick (the Corporation) was created in 1998 to consolidate in one corporation the transactional services and information that New Brunswickers need to conduct their personal and business lives. Our mandate is to improve access to government services and public information.

Since our creation, we have provided New Brunswickers with quick and convenient access to government services through a province-wide network of service centres, a toll-free call centre, and our website, SNB.ca. The result is a single-window service model provided through multiple customer channels.

At the end of fiscal 2009-2010, the Corporation employed 722 people in 40 communities, of which 610 are full-time and 112 are part-time. Our employees are energized by the challenge of delivering better service and improving the ways that citizens and businesses interact with government.

Vision

Service New Brunswick…government services on time, every time, everywhere.

Mission

Providing excellence in the delivery of government services and information to citizens and businesses.

Governance

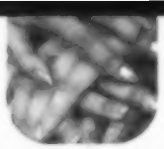
The *Service New Brunswick Act* provides the context for the activities of the Corporation. As specified in the Act, Service New Brunswick is the principal provider of customer service on behalf of government. These services are offered through physical offices, telephone and electronic channels. Service New Brunswick also administers a number of acts on behalf of the province.

A Board of Directors guides the business of the Corporation. There are two committees of the Board of Directors: the Audit Committee monitors the financial affairs and reviews the financial statements of the Corporation and the Development Committee oversees new system development.

Revenues are acquired through a combination of fees for services in the Land, Personal Property, Vital Statistics and Corporate registries, payments from the Government of New Brunswick (GNB) and municipalities, and grants which GNB provides to deliver services on its behalf.

Service New Brunswick continues to look at improving business processes and service delivery to make it easier for citizens to do business with government.

Organization Chart



Lines of Business

Service Delivery

Service New Brunswick is the gateway for the public to a number of government services offered through a multi-channel single-window. Services are offered to citizens on behalf of various provincial government departments, municipalities and public utilities. Convenience to the customer is a key factor in service delivery. To meet New Brunswickers' expectations, Service New Brunswick offers three channels of delivery for government services:

- in person, through a network of 39 service centres, located throughout the province;
- over the phone (TeleServices), toll-free at 1 888 762-8600; and
- on the Internet at www.snb.ca.

A wide range of services are delivered on behalf of various government departments and agencies including the federal government. We also accept payments on behalf of utilities and 62 municipalities. Our services include:

- motor vehicle: driver's licences, registration, placards for disabled persons;
- recreation: hunting and fishing licences, online tickets for some major attractions;
- government forms: Medicare, lottery registration;
- federal government: pleasure craft licensing; and
- cities and towns: water and sewage payments.

Service Centres

With a network of 39 service centres located throughout the province, Service New Brunswick offers citizens and businesses a combination of personalized service and convenient extended hours. Each service centre offers the most common services while 13 of the centres provide the full range of services.

TeleServices

Service New Brunswick TeleServices is the Corporation's customer phone centre. Citizens and businesses can access services by calling 1 888 762-8600. TeleServices also replies to incoming emails from the Service New Brunswick Internet site and the Internet-based Provincial Government Directory. Four main types of services are offered over the phone:

- information and referrals;
- transactions;
- support to automated phone lines; and
- driver examination appointments.

Online

The Service New Brunswick website offers numerous products and services, as well as online forms including applications for birth certificates, property tax allowances and Medicare change request, replacement and/or renewal forms. A number of forms from various municipalities are also available on the site.

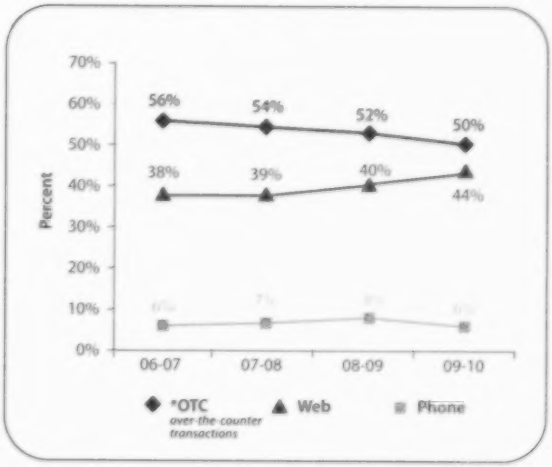
Key highlights for the year:

- A motor vehicle registration e-reminder notification service was introduced in November 2009. This provides vehicle owners who request the service, with an email reminder when their motor vehicle registration is about to expire.
- A Driver Examiner Scheduling (DEX) System was implemented province-wide in November 2009. Scheduling of appointments has been centralized through TeleServices.
- The www.snb.ca website was redesigned to provide easier navigation and access for both citizens and businesses.

Service Delivery Transactions

Volume by Partner	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Provincial, Federal and Municipal include: All NB government departments. Federal: Pleasure Craft Licensing. Municipalities: 62 to date.	2,545,752	2,393,663	2,258,130
Service New Brunswick: Property Assessment, Corporate Registry, Personal Property Registry, Land Registry, Rentalsman, Vital Statistics and SNB Products.	2,426,912	2,343,160	2,475,460
Other Partners: Payment taking for NB Power, Bell Aliant, Regional Health Authorities, WorkSafe NB and others.	157,240	158,131	144,160
Total Transactions:	5,129,904	4,894,954	4,877,750

Percentage of Transactions per Channel



Office of the Rentalsman

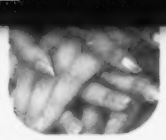
The Office of the Rentalsman provides an alternative dispute resolution program outside of the traditional court process. The Rentalsman is appointed to carry out duties prescribed by the *Residential Tenancies Act (RTA)*.

The activities of the Office of the Rentalsman include:

- being the only jurisdiction in Canada that actually holds, in trust, all security deposits paid by tenants pursuant to a residential tenancy lease;
- attempting to mediate a mutual agreement or, where mediation is not possible, arbitrate a dispute between the parties regarding the disbursement of a security deposit;
- mediating or arbitrating complaints by both landlords and tenants regarding breach of a tenancy agreement or failure to adhere to the RTA; and
- providing information with regards to residential tenancies.

Key highlights for the year

- Pursued integration into Service New Brunswick by introducing initiatives that generate increased efficiencies and improve service delivery and overall compliance. The following actions illustrate some of these initiatives:
  - *improved the security deposit refund response time; and*
  - *relocated the Fredericton and Moncton offices to Service New Brunswick service centres.*
- Accepted 13,308 security deposits, which represents a 6.8% increase in the number of security deposits. As of March 31, 2010, security deposits held in trust by the Office of the Rentalsman represent $17,302,301, an increase of 4.7% over the previous year.
- Resolved 5,208 security deposit claims throughout the province.
- Introduced www.snb.ca/irent which provides online access to general information on residential tenancies issues.
- Filed 894 complaints with the Office of the Rentalsman alleging that a landlord or a tenant failed in his or her obligations under a tenancy agreement. As a result of these complaints, 349 Orders to Comply were issued to either landlords or tenants.



Registries

Service New Brunswick is responsible for Land, Personal Property, Corporate and Vital Statistics registries, as well as condominiums, for the Province of New Brunswick. The activities for these four registries and condominiums include:

Land Registry

- maintaining a network of 13 Land Registry offices across the province where legal plans and documents – deeds, mortgages and wills – relating to the ownership of real property can be registered and made available for public scrutiny;
- offering registry records which provide land ownership information dating back to the original Crown grants, over 200 years ago;
- allowing users to conduct land-based transactions quickly, efficiently and accurately through PLANET – a comprehensive, integrated online source of land registration, assessment, mapping and information services;
- providing businesses, professionals and the public with online access to current provincial land-ownership information, property maps and land valuations via the tools provided by PLANET;
- maintaining a province-wide Global Positioning System (GPS) based on a high precision control survey; and
- maintaining a series of continuously operating GPS stations (Active Control Stations), which provide observations on an hourly basis via the Service New Brunswick website.

Personal Property Registry

- maintaining a computerized, province-wide registry service where users can serve public notice of security interests, judgments and other claims affecting personal property, such as automobiles, recreational vehicles and furniture;
- allowing financial institutions and the general public to register and search security interest in personal property;
- offering access to publicly listed information about personal property;
- providing an easy way to check if a product being offered is encumbered, offering protection to consumers purchasing used goods; and
- providing three ways to search the Personal Property Registry:
  - *engaging the services of a private service provider who will perform a search or registration on their behalf;*
  - *searching the registry using Lien Check – an online service that allows anyone to search simply by referencing the serial number of the asset being searched; and*
  - *subscribing to Atlantic Canada Online (ACOL) to perform searches or registrations.*

Corporate Registry

- incorporating New Brunswick-based business corporations and non-profit companies, and registering partnerships and business names under which sole proprietorships and partnerships operate;
- registering extra-provincial corporations and businesses conducting business in New Brunswick;
- maintaining publicly available, up-to-date information on business and non-profit corporations and unincorporated business entities;
- allowing Internet users to access information on over 170,000 past and existing businesses and non-profit companies; and
- assigning the New Brunswick Account Business Number (BN) through the incorporation/registration process. The BN is a unique common identifier that can be used for provincial, federal and municipal services.

Vital Statistics Registry

- registering, maintaining, verifying and disseminating birth, death, stillbirth and marriage data (vital events);
- searching records, issuing certificates of a vital event, distributing marriage licences, approving and registering changes of name;
- registering and maintaining an index of churches/religions authorized to solemnize marriages in New Brunswick;
- approving requests for access to information in accordance with legislation and policy; and
- producing various statistical reports based on vital events.

Condominiums

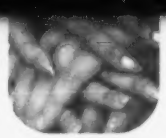
- administering the *Condominium Property Act* and setting out the rules for developing, operating and managing condominiums in New Brunswick;
- providing approval for development of condominium corporations registering under the *Condominium Property Act*; and
- accepting information on reserve funds, insurance and directors, filed by condominium corporations.

Key highlights for the year

- A new *Condominium Property Act* to govern the approval, purchase and sale processes for condominiums in New Brunswick was proclaimed on January 1, 2010. The new *Condominium Property Act* modernizes the approval process for condominiums, increases transparency in the purchase and sale process, and provides the necessary tools to allow corporations and condominium owners to successfully administer their condominiums.
- Eleven municipalities now update their municipal civic address changes in PLANET, which transfers automatically to the Department of Public Safety - E911 to ensure accurate civic address information for emergency response need.
- More than 200 years worth of historical paper documents remaining from the conversion to digital format (online images) was completed, significantly reducing space requirements for the Land Registry offices. Documents up to the 1930's were transferred to the Provincial Archives.
- Personal Property Registry online services for registration and searching were extended from 6 days a week (13.5 hours per day, Monday to Saturday) to 6.5 days a week (20 hours a day, Monday to Saturday; 11.5 hours on Sunday).
- Personal Property Registry search results (by registration number) were improved by omitting expired or discharged registrations older than 30 days. This resulted in better quality reports for clients and harmonization with other jurisdictions.
- A Name Guidelines document was created to help clients select an acceptable name when registering a corporation, business or partnership in New Brunswick.
- A number of data sharing agreements relating to vital events data were executed with provincial and federal departments and agencies.

Registries Statistics

Activity	2009-2010	2008-2009	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Land Registry					
Registrations	109,959	110,683	110,986	107,238	109,684
Searches	46,841	45,723	44,892	43,470	47,842
Number of Certificates of Registered Ownership Sold	30,565	31,582	31,542	28,276	23,936
Condominiums					
New corporations	19	17	16	22	9
Number of new units approved	553	248	174	326	78
Personal Property Registry					
Registrations	126,938	126,897	131,517	130,213	129,055
Searches	54,980	50,189	50,053	49,902	50,390



Registries Statistics (continued)

Activity	2009-2010	2008-2009	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Corporate Registry					
Incorporations	2,612	2,865	2,792	2,733	2,686
Registrations	3,073	3,150	3,239	3,407	3,574
Annual Returns	35,718	35,147	33,067	32,240	32,689
Certificate of Status/ Certified Copies	4,257	4,366	4,356	4,306	4,187
Vital Statistics Registry					
Certificates Issued (all types)	38,657	45,538	51,908	45,646	
Change of Name Processed	313	409	527	433	
Amendments Processed	2,109	2,440	2,949	2,312	
Vital Events Registered	17,126	18,567	17,372	17,329	

Assessment Services

Service New Brunswick is responsible for property assessment, that is the valuation and classification of all real property in New Brunswick; a vital component in the processes of Real Property taxation and municipal financing.

The *Assessment Act* states that all property in the province is to be assessed at its real and true value (commonly known as market value) as of January 1 of the year for which the assessment is determined. Individual assessments are then compiled to produce municipal and provincial assessment bases. These bases are shared with the Department of Local Government which produces the tax bases for each municipality and Local Service District in the province. Individual property assessments are also provided to the Department of Finance. These are then used – along with municipal and provincial property tax rates – to produce an annual property tax bill.

Property assessors are responsible for maintaining an inventory of all real property information as well as administering many property tax-related benefits.

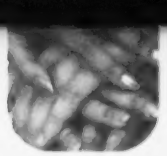
In 2009-2010, Assessment Services Branch activities included re-inspections, sales analysis, new construction, market adjustments of assessed values and appeals. This was supplemented by the following:

Modernizing the technology

Service New Brunswick continued its work on modernizing the mainframe-based Property Assessment and Taxation System. The first release of the new system is anticipated for the first quarter of 2011-2012.

Handling inquiries and appeals

Assessment and Tax Notices (property tax bills) are issued on March 1 of every year. If an owner is not satisfied with the assessed value of the property, they have the opportunity to submit a Request for Review within 30 days of the mailing of the tax bill. This is the first level of appeal in contesting the assessed value. An assessor will then inspect the property, review the concerns of the property owner, and render a written decision as to whether any change to the assessment is warranted. The assessor will generally rely on the sale of comparable properties in the determination of value. If a property owner is not satisfied with the decision, they have the opportunity to appeal the decision to the Assessment and Planning Appeal Board.



Annual Performance Measures

Property assessments in New Brunswick are based on mass appraisal techniques that are used world-wide. The following table provides the assessment and sale performance indicators confirming that assessed values are within the accepted International Standards as established by the International Association of Assessing Officers (IAAO). The three indicators used are:

1. *Assessment to Sale Ratio:* an indication of how closely the assessed value reflects the market price, measured by comparing the current assessed value to the sale price.
2. *Coefficient of Dispersion:* a measure of uniformity that indicates if assessment values within a jurisdiction are dispersed or clustered (a lower number indicates greater uniformity and consistency).
3. *Price Related Differential:* an indication of how closely assessment values relate to their selling price for properties with different price ranges (an indicator of 1.00 means that the ratio of assessed values to market prices is consistent for properties with high or low price ranges).

Service New Brunswick Assessment and Sale Performance Indicators

Indicators	Assessment to Sale Ratio		Coefficient of Dispersion		Price Related Differential	
	Residential	Commercial	Residential	Commercial	Residential	Commercial
IAAO Standards	**0.90-1.10**	**0.90-1.10**	**10-15**	**< 20**	**0.98-1.03**	**0.98-1.03**
2009	0.94	0.91	11.1	14.4	1.015	1.059
2008	0.95	0.89	10.9	14.6	1.013	1.045
2007	0.95	0.92	10.1	14.8	1.013	1.042
2006	0.95	0.92	10.1	13.1	1.013	1.041
2005	0.95	0.89	10.6	19.2	1.015	1.056
2004	0.95	0.88	10.6	17.7	1.017	1.048
2003	0.94	0.89	10.8	17.9	1.019	1.051

Key highlights for the year:

- Business process improvement efforts continued within the Assessment Services Branch. Process reviews were completed and successfully implemented for the following assessment business functions: Assessment Base, New Construction, Annual Reassessment and Request for Review.
- Research was conducted to identify assessor needs pertaining to mapping tools. As a result, a Geographic Information System (GIS) tool was specifically designed for the assessment function. Implementation of the new GIS tool is planned for 2010-2011.
- The goal of attaining a ten-year residential and six-year commercial re-inspection cycle was achieved in 2009. A total of 37,335 properties were re-inspected.

Property Assessment Statistics

Tax Year	Number of Properties	Assessment Base (Billions $)	Request for Review	% of Property Accounts	Appeals (Assessment and Planning Appeal Board)
2009	451,416	49.1	8,558	1.9%	214
2008	448,224	46.7	5,526	1.2%	174
2007	444,341	43.4	5,518	1.2%	155
2006	441,161	40.5	6,598	1.5%	250
2005	437,637	38.0	8,100	1.8%	189
2004	433,790	35.8	5,838	1.3%	240
2003	429,859	33.5	4,369	1.0%	272

Land Information Infrastructure Secretariat

Service New Brunswick is the lead agency for coordination of base mapping and geomatics in New Brunswick.

The activities of the Land Information Infrastructure Secretariat include:

- managing an inter-agency governance framework to facilitate collaboration on geomatics across the Government of New Brunswick;
- implementing cross-agency projects such as the development of provincial standards and data sets and creation of authoritative road, water and imagery datasets;
- developing a collaborative spatial data infrastructure (SDI) with partners to accommodate storage and dissemination of geographic data;
- conducting education and outreach activities; and
- operating a geographic data and mapping download service.

Key highlights for the year:

- Public launch of the GeoNB Map Viewer in November 2009. As of March 2010, there were 7,000 customer visits per week.
- Continued to publish New Brunswick Digital Property Maps, Civic Address and other data sets on Service New Brunswick's Geographic Data and Mapping download website.
- Completed consolidation of standards for geographic data in New Brunswick.

Legislation

The following statutes are under the jurisdiction of Service New Brunswick and administered by the Corporation:

General

- *Service New Brunswick Act*

Property Assessment

- *Assessment Act*
- *Residential Property Tax Relief Act*

Land Information

- *Surveys Act*
- *Condominium Property Act*
- *Air Space Act*

Land Registry

- *Land Titles Act*
- *Registry Act*
- *Boundaries Confirmation Act*
- *Standard Forms of Conveyances Act*

Personal Property Registry

- *Personal Property Security Act*

Corporate Registry

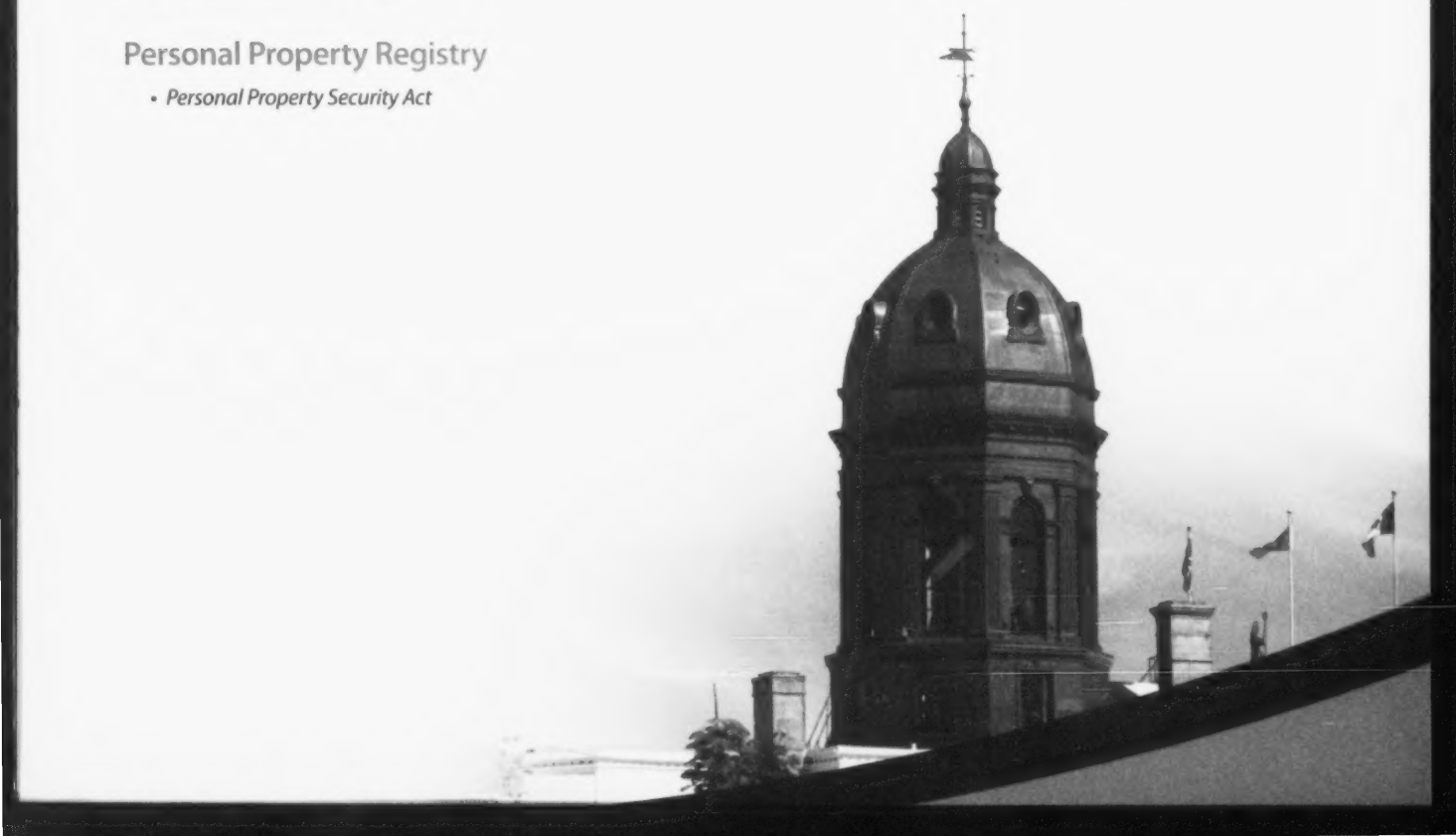
- *Business Corporations Act*
- *Companies Act*
- *Corporations Act*
- *Foreign Resident Corporations Act*
- *Common Business Identifier Act*
- *Partnership Act*
- *Limited Partnership Act*
- *Partnerships and Business Names Registration Act*
- *Special Corporate Continuance Act*
- *Winding-up Act*

Vital Statistics Registry

- *Vital Statistics Act*
- *Marriage Act*
- *Change of Name Act*

Rentalsman

- *Residential Tenancies Act*



Official Languages

Service New Brunswick recognizes its obligations and is committed to actively offering and providing quality services to the public in the public's official language of choice for all delivery channels.

During the 2009-2010 fiscal year, Service New Brunswick received a total of two complaints under the *Official Languages Act*. Both complaints were founded and situations were addressed.

In the last fiscal year, Service New Brunswick had nine employees pursuing second language training.

Business Plan 2007-2010

Year 3 Action Plan Overview

2009-2010 was the final year of Service New Brunswick's 2007-2010 Business Plan. The plan focused on eight priority objectives, which fit into two complementary categories: Core Corporate Objectives and Targeted Service Objectives. To ensure achievement of the Business Plan Objectives, Service New Brunswick developed an action plan for each of the 3 years.

Overall, the Corporation is pleased with the accomplishments set out in its third year Action Plan. The shaded goals below indicate the areas of focus during 2009-2010.

Core Corporate Objectives

Excellence in Service

Service New Brunswick's service delivery culture is characterized by exemplary customer service.

Goals	Seek continuous improvement in customer service	Improve collaboration with our business partners	Ensure that New Brunswickers are aware of and understand Service New Brunswick's services

Valued Workforce

Service New Brunswick provides a work environment conducive to the growth of both employees and the organization.

Goals	Promote the development of our human resources	Develop the technology to support human resources management	Ensure effective internal communications

Effective Organization

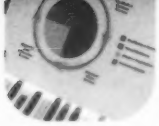
Service New Brunswick recognizes the importance of a corporate organization that supports growth and service excellence.

Goals	Enhance our planning process to ensure that we achieve our strategic priorities	Enhance our business capacity through appropriate technology	Maintain effective internal procedures	Ensure that new opportunities are seized by smoothing the transition from idea to delivery

Innovative Growth

Service New Brunswick will stay on the leading edge of service delivery.

Goals	Play a leadership role on behalf of government in the evolution of service delivery toward the goal of self-sufficiency	Increase our innovation capacity	Continually strive to define a visionary future state



Targeted Service Objectives

Modernized Assessment Services

Service New Brunswick's Assessment Services will be modernized for long-term sustainability.

Goals	Modernize Assessment Services	Take advantage of advancements made possible by emerging tools and technologies	Generate public confidence in the property tax system	Maintain a qualified Assessment workforce

Transformed Business Services

Service New Brunswick maintains a collaborative relationship with both businesses and business service providers to enhance service delivery.

Goals	Facilitate the transformation of government services to businesses	Establish a business portal in anticipation of business needs

Enhanced Citizen Services

Service New Brunswick collaborates with all three levels of government to ensure seamless, citizen-centered service delivery.

Goals	Modernize the Vital Statistics services	Expand the single window for citizen services

Expanded Land Information Services

Service New Brunswick will help to reinstate New Brunswick as a leader in land information services by coordinating the province's geomatics infrastructure.

Goals	Become the government's lead agency in geomatics	Improve the management of condominiums

Financial Statements

Management Discussion and Analysis

Management is pleased to comment on the financial results for the year ended March 31, 2010. This discussion highlights key features of the financial statements and provides additional information and perspectives that go beyond the twelve months covered by the statements themselves.

The Board of Directors for Service New Brunswick is mandated by law to administer the affairs of the Corporation on a commercial basis based on sound business practices (*Service New Brunswick Act* section 7(3)). Accordingly, it follows business-based generally accepted accounting principles – Canadian Generally Accepted Accounting Principles (GAAP) – that reflect the value of its previous investments and appropriately match expenses with current revenues.

Balance Sheet

Cash

Service New Brunswick had cash and short-term investments at March 31, 2010 of $27.2M, compared to its balance last year of $29.6M. While this appears to be a drop in cash of $2.4M it actually results from the fact that the Corporation was able to purchase $5M in long-term Guaranteed Investment Certificates (GICs). In December 2009, the Board of Directors approved a multi-year investment policy which allows the Corporation to take advantage of GICs and other investments whose terms exceed one year. Additional details on changes in cash are provided in the Statement of Cash Flows.

Working capital – current assets minus current liabilities – was $27M at March 31, 2010 compared to $30.5M the previous year. Cash in excess of immediate operating requirements may be invested in a mix of short- and long-term secure monetary instruments, for periods not to exceed five years.

Restricted assets

This category is comprised of two components: Cash and Receivables held on behalf of partners at year end and Land Titles Assurance cash.

Partner Cash and Receivables

A significant portion of Service New Brunswick's business is to collect payments on behalf of provincial government departments, municipalities and utilities. A total of $440M was collected from citizens and businesses in 2009-2010 and remitted to partners on behalf of whom we provide services. The amount of cash and receivables in transit at March 31, 2010 was $6.9M and $6.5M at March 31, 2009.

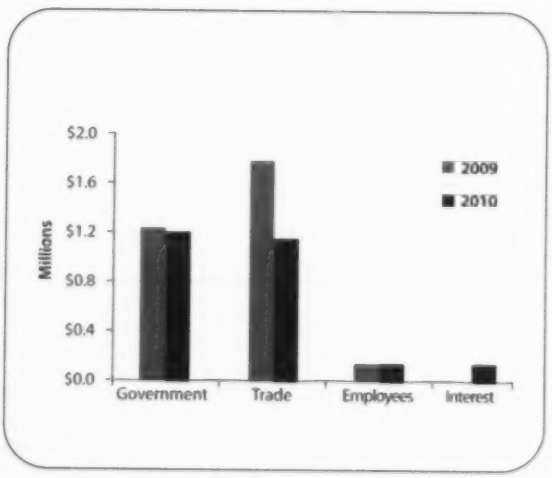
At the end of 2009-2010, Service New Brunswick also held $13.2M in cash and receivables on behalf of Efficiency NB, as the result of a service contract with that agency. These amounts are segregated from Service New Brunswick's own cash on the balance sheet and pose no risk to Service New Brunswick.

Land Titles Assurance Cash

Since the implementation of Guaranteed Land Titles in 2000, the amount accumulated under Land Titles Assurance has grown to $4M, an increase of $0.3M during the year ended March 31, 2010.

Accounts Receivable

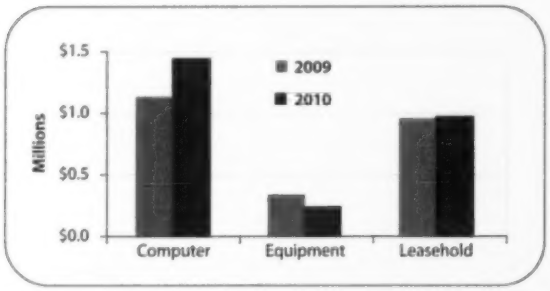
Accounts receivable at March 31, 2010 were $2.7M compared to $3.2M last year. The composition of accounts receivable is:



Due to the nature of the accounts, there is little risk of not collecting the amounts due. Most customers have taken advantage of our automated daily funds transfer service which provides account settlement within two business days. Other amounts are due from government and ongoing business partners.

Equipment

Service New Brunswick had tangible assets, net of accumulated amortization, of $2.6M at March 31, 2010, compared to the March 31, 2009 balance of $2.4M. Net tangible assets were comprised of:



System Development

Unamortized system developments amounted to $11.7M at March 31, 2010. This is a $0.2M decrease from last year's balance of $11.9M. Investments of $2.3M to the new property assessment system (EVAN), licensing and permitting system, and land information and service delivery infrastructures were offset by $2.5M amortization of previous investments.

Development initiatives are evaluated by a project governance ranking model and overseen by the Development Committee of the Board of Directors.

Current Liabilities

Accounts payable and accrued liabilities of $7.1M are up $1M from last year's balance at March 31, 2009 of $6.1M. Trade and Province of New Brunswick balances arise in the normal course of business. The $2.2M amount for salary and benefit accruals includes accrued payroll and future vacation benefits that have been earned but not yet taken. Early retirement incentive represents the portion that remains of the liability related to the early retirement incentive offered to employees in the year ended March 31, 1996. This obligation decreases every year by the amount remitted to the Province for those Service New Brunswick employees who took advantage of the incentive. The liability will be completely paid off in the upcoming 2010-2011 fiscal year. Retirement allowance represents the current portion of employee future benefits liabilities, as described under Long-Term Liabilities below.

Deferred receipts are made up of project cost advances and customer deposits on account and amounted to $0.8M at the end of fiscal 2009-2010.

Long-term Liabilities

Retirement Allowance

Regular employees are entitled to a paid retirement allowance prior to their retirement based upon years of service. The long-term portion of this accrued benefit obligation was $2.4M at March 31, 2010.

Land Titles Assurance

In 2000, Service New Brunswick implemented a system of Guaranteed Land Titles in New Brunswick by which landowners are assured title to their properties. To date, Service New Brunswick has collected $4M in fees and has paid claims totalling $79K.

Equity

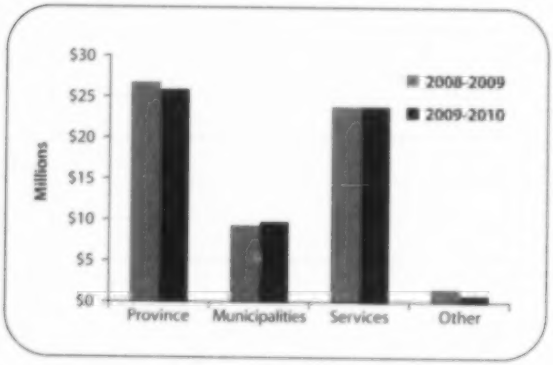
Net assets exceed liabilities at March 31, 2010 by $40M – up $0.7M over last year. The increase is attributable solely to net income for the year just ended.

Income Statement

Revenues

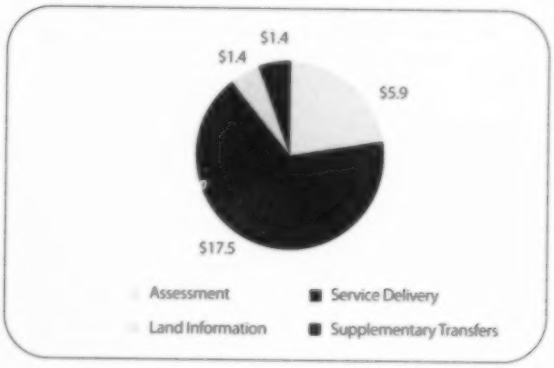
Revenues for the year ended March 31, 2010 were $60.3M and $61M for the previous year.

Revenues were received from the sources noted below:



Provincial Services

Provincial revenues decreased by $0.9M to $26.2M in 2009-2010 from $27.1M in 2008 2009. Funding from the Province is transferred to Service New Brunswick to support services provided on behalf of the Province. It is allocated to:

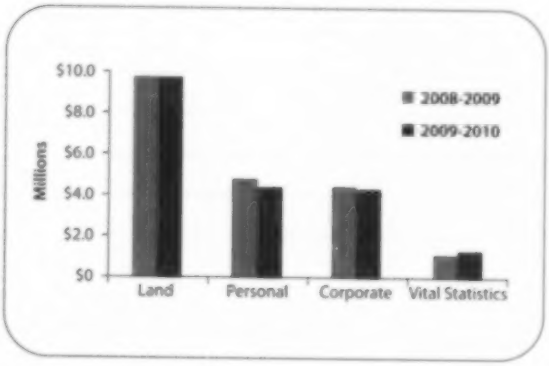


Assessment Funding

Funding for assessment services is based on a formula of $.02 per $100 of relevant property tax base. The Province paid $5.9M while municipalities, rural communities and local service districts paid $9.7M.

Registry Fees

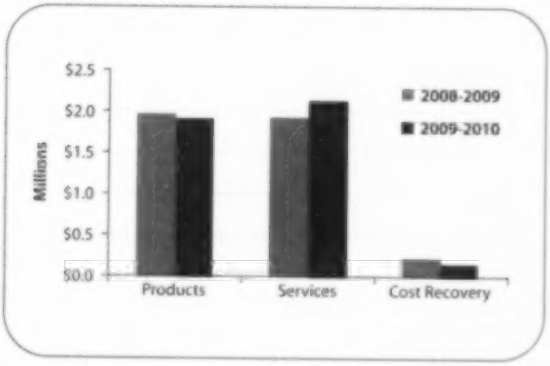
Service New Brunswick operates four registries: Land, Personal Property, Corporate, and Vital Statistics. Total registry fees were $19.8M for the year ended March 31, 2010 compared to $19.9M for the previous year.



Products and Services

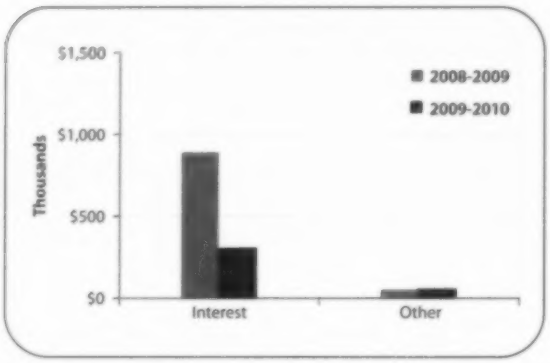
Products and services revenues were $4.2M for the year ended March 31, 2010 compared to $4.1M for the year ended March 31, 2009.

Product and services revenues are characteristically derived from two sources: the sale of a variety of products, mainly geographic information, and the provision of customer services on a fee for service basis, on behalf of provincial departments, Service Canada, municipalities, and utilities. Services provided on behalf of provincial departments prior to 1996 are primarily funded through Provincial Main Estimates.



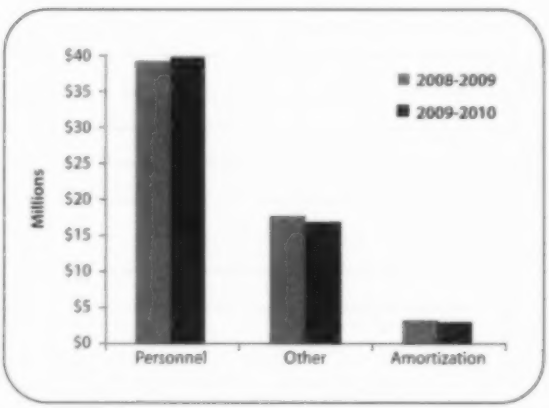
Other Revenues

Other revenues are generated by interest on investments and salary recoveries. Other revenues totalled $0.3M in 2009-2010 and $0.9M in 2008-2009. This change is attributable to the drop in interest rates over the past year.



Expenses

Total expenses for the year ended March 31, 2010 were $59.6M compared to $60M in the previous year. The following table provides a breakdown of expenses by category. Personnel costs include salary and employee benefits. Other expenses include space, equipment, communications and computer services. Amortization reflects depreciation of the Corporation's assets.



Salary and Employee Benefits

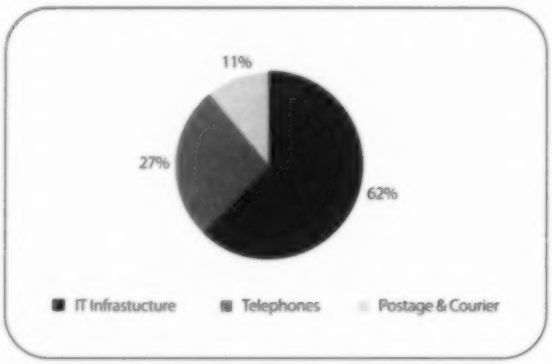
Salaries and related benefits amounted to $39.6M for the year ended March 31, 2010 and $39M for the previous year.

Space and Equipment Services

Expenses in this category were $5.6M in 2009-2010 and $5.7M in 2008-2009. The Corporation occupies space in more than 40 locations at an ongoing cost of $4.5M. The remaining $1.1M is for equipment services which includes computer and office equipment leases and maintenance.

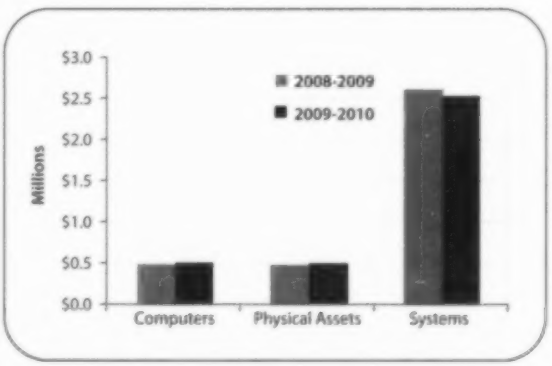
Communications and Computer Services

The Corporation spent $5M on communications and computer services in 2009-2010. Three components are included in this category, Information Technology (IT) infrastructure, Telephones, and Postage and Courier expenses.



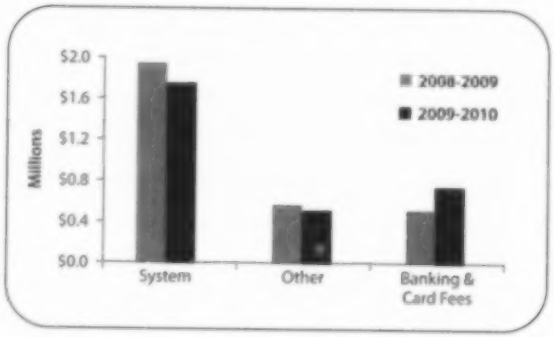
Amortization

Service New Brunswick follows Canadian GAAP. Investments in systems and equipment having a useful life of four years or more are capitalized to the balance sheet and written off against income over time. Amortization expense totalled $3.3M in 2009-2010, and $3.5M in 2008-2009.



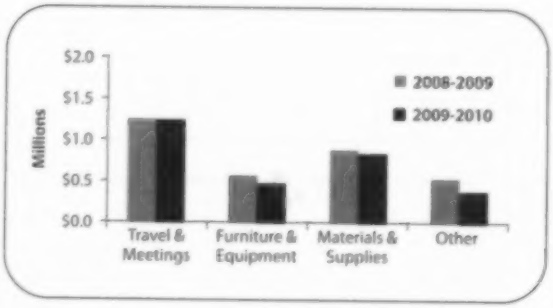
Professional Services

Costs in this category have remained unchanged at $3.1M for the years ended March 31, 2010, and March 31, 2009. Professional services include consulting, project management, translation, board member per diems, audit and legal fees. Also included in this category are banking fees and WorkSafe NB administrative fees.



Other Expenses

Other expenses totalled $2.9M for the year ended March 31, 2010 and $3.4M for the previous year. Costs in these categories are generally consistent from year to year.



Risks and Other Dependencies

The Enterprise Risk Management Policy at Service New Brunswick outlines a framework of objectives and processes to ensure risk management is integrated throughout the Corporation on a consistent and continuous basis. Some of the key risks that have been identified for Service New Brunswick are:

Capacity With Respect to Systems Development

Service New Brunswick is currently engaged in a number of development projects, most involving varying degrees of new technologies and complexities. Managing major development projects requires careful planning and prioritization in order to ensure sufficient capacity is available to respond to new opportunities as well as handle unexpected circumstances with existing initiatives.

Service New Brunswick currently uses a project management framework known as IDEA (Initiation, Definition, Execution, and Assessment) for systems development. This methodology, coupled with an experienced project delivery unit and regular monitoring by project steering committee helps to mitigate risk around available capacity.

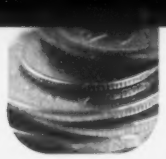
Reliance on the Province of New Brunswick

Service New Brunswick is a "Part 1" Crown Corporation owned solely by the Province of New Brunswick. Approximately half of the Corporation's funding is from the Province. However, this funding is subject to general budgetary pressure facing the government. Therefore, the Corporation is challenged to address increased operational expenses while maintaining and enhancing current levels of service.

Partnerships

Service New Brunswick relies on effective, collaborative relationships with government partners to successfully achieve its mandate. In light of priorities and other pressures faced by departments, there is a risk that the Corporation may not be able to engage departments in new opportunities on a timely basis.

In order to mitigate this risk, the Corporation is engaging government departments at both senior and operational levels on issues of common opportunity. The Corporation is also developing applications that can be used by a wide variety of government partners.



Retention and Recruitment

Service New Brunswick estimates that 25% of its workforce will be eligible to retire by 2012. As such, retention and recruitment have become important to mitigate the resulting knowledge gap.

The Corporation has undertaken steps to address these concerns which include focusing on succession planning, improving employee retention, and documenting processes that will help with the retention of knowledge.

Financial Statements

The financial statements which follow have been reviewed by the Audit Committee and approved by the Service New Brunswick Board of Directors.

Financial Statements
March 31, 2010

Table of Contents

Management Report 22

Auditor's Report 23

Balance Sheet 24

Statement of Income and
Changes in Equity 25

Statement of Cash Flows 26

Notes to Financial Statements 27

Management Report

The preparation of financial information is an integral part of management's responsibilities and the accompanying financial statements are the responsibility of the management of the Corporation.

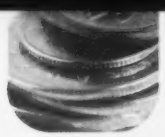
The Corporation maintains an accounting system and related controls to provide management and the Board of Directors with reasonable assurance that transactions are executed and recorded as authorized, that assets are properly safeguarded and accounted for, and that financial records are reliable for the preparation of financial statements in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

It is the responsibility of the Board of Directors to oversee management's performance of its financial reporting responsibilities and to review and approve the financial statements. Upon the recommendation of the Audit Committee, these financial statements are approved by the Board of Directors.

Sylvie Levesque-Finn
President

Dan Rae, CGA
Vice President of Corporate Services

Fredericton, N.B., Canada
June 1, 2010



Auditor's Report

To the Members of the Board of Directors

We have audited the balance sheet of Service New Brunswick as at March 31, 2010 and the statements of income and changes in equity and cash flows for the year ended. These financial statements are the responsibility of the Corporation's management. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

We conducted our audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that we plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In our opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Corporation as at March 31, 2010 and the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

Saint John, Canada
May 21, 2010

Ernst & Young LLP
Chartered Accountants

Balance Sheet
As at March 31

Assets	2010	2009
Current Assets		
Cash and cash equivalents	$ 27,235,611	$ 29,632,397
Restricted assets (Note 5)	24,191,302	19,780,399
Accounts receivable (Note 6)	2,690,769	3,180,930
Prepaid expenses	880,082	704,538
	54,997,764	53,298,264
Long-term Assets		
Prepaid expenses	255,071	133,334
Guaranteed Investment Certificates	5,000,000	-
Equipment (Note 7)	2,576,373	2,383,525
System development (Note 7)	11,771,856	11,943,164
	19,603,300	14,460,023
	$ 74,601,064	**$ 67,758,287**

Liabilities & Equity		
Current Liabilities		
Accounts payable and accrued liabilities (Note 8)	$ 7,154,638	$ 6,110,169
Partner liabilities (Note 9)	20,189,379	16,107,457
Deferred receipts	833,962	637,341
	28,177,979	22,854,967
Long-term Liabilities		
Retirement allowance (Notes 8 and 11b)	2,399,169	1,906,211
Early retirement incentive (Notes 8 and 11c)	-	4,968
Land titles assurance (Note 10)	4,001,923	3,672,942
	6,401,092	5,584,121
Equity	40,021,993	39,319,199
	$ 74,601,064	**$ 67,758,287**

Commitments Note 12
See accompanying notes

Derek Pleadwell
Chairperson

Sylvie Levesque-Finn
President

Statement of Income and Changes in Equity
For the years ended March 31

Revenues	2010	2009
Provincial services	$ 26,240,004	$ 27,160,415
Municipal services	9,694,426	9,035,545
Registry fees	19,835,669	19,871,046
Products and services	4,202,184	4,084,388
Interest	303,679	877,662
Salary recoveries	29,982	23,470
Software sales and consulting	13,100	31,195
	60,319,044	61,083,721

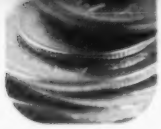
Expenses		
Personnel services	39,638,174	38,933,574
Space and equipment services	5,631,771	5,702,318
Communications and computer services	5,051,077	5,371,175
Amortization	3,335,568	3,469,501
Professional services	3,066,653	3,101,873
Travel and meetings	1,221,935	1,378,065
Materials and supplies	818,289	851,262
Furniture and equipment	476,864	579,788
Other	375,919	579,194
	59,616,250	59,966,750
Net Income	702,794	1,116,971
Opening Equity	39,319,199	38,202,228
Ending Equity	**$ 40,021,993**	**$ 39,319,199**

See accompanying notes

Statement of Cash Flows
For the years ended March 31

	2010	2009
Cash and cash equivalents provided by (used in)		
Operations		
Net income	$ 702,794	$ 1,116,971
Amortization	3,335,568	3,469,501
Deferred employee benefits	487,990	86,289
Disposal of equipment and systems	18,326	111,335
	4,544,678	**4,784,096**
Changes in non-cash working capital:		
Accounts receivable	490,161	(1,490,050)
Prepaid expenses	(297,281)	58,307
Accounts payable and accrued liabilities	1,044,469	13,178
Deferred receipts	196,621	504,793
	5,978,648	**3,870,324**
Investments		
Additions to equipment	(1,069,972)	(1,476,463)
Additions to system development	(2,305,462)	(1,412,346)
	(3,375,434)	**(2,888,809)**
Net increase in cash during the year	2,603,214	981,515
Cash and cash equivalents, beginning of year	29,632,397	28,650,882
Cash and cash equivalents, end of year	**$ 32,235,611**	**$ 29,632,397**

See accompanying notes



1. Service New Brunswick

Service New Brunswick (hereafter referred to as "the Corporation") is a non-taxable Crown Corporation established under the *Service New Brunswick Act* (hereafter referred to as "the Act"). Its mission is making government services more accessible and being stewards for authoritative information.

The Corporation has no share capital and the Act does not provide for this, however, the Act does stipulate that any profits may be appropriated by the Crown at the discretion of the Minister of Finance. The current balance in equity is comprised solely of retained earnings. The Corporation is not subject to any externally imposed capital requirements, and has the ability to borrow funds when necessary.

2. Accounting Policies

General

The Corporation follows Canadian generally accepted accounting principles (GAAP).

Cash and cash equivalents

Cash and cash equivalents includes cash on hand and short-term, highly liquid financial instruments that are readily convertible to known amounts of cash and which are subject to an insignificant risk of changes in value.

Financial instruments and comprehensive income

The Corporation is required to designate its financial instruments into one of the following five categories: (i) held-for-trading, (ii) available-for-sale, (iii) held-to-maturity, (iv) loans and other receivables, or (v) other financial liabilities. All financial instruments are to be initially measured at fair value. Financial instruments classified as held for trading or available for sale are subsequently measured at fair value with any change in fair value recorded in net income and other comprehensive income, respectively. All other financial instruments are subsequently measured at amortized cost using the effective interest method.

The Corporation designates its financial instruments as follows:

a) Cash and cash equivalents and restricted assets are classified as "held for trading". Due to the nature and/or short-term maturity of these financial instruments, carrying value approximates fair value.

b) Accounts receivable and partner receivables are classified as "loans and receivables". After their initial fair value measurement, they are measured at amortized cost using the effective interest rate method. For the Corporation, the carrying value approximates fair value.

c) Accounts payable and accrued liabilities, and partner liabilities are classified as "other financial liabilities". Initial measurement is at fair value. Subsequently, they are measured at amortized cost using the effective interest method. For the Corporation, the carrying value approximates fair value.

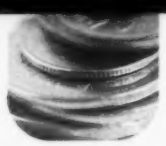
Restricted assets

Management has segregated cash and receivables equal to the amount of Partner Liabilities (Note 9) and the amount accumulated under Land Titles Assurance (Note 10).

Long-term assets

Investments in information systems and databases and in physical assets having a value of $5,000 or greater are capitalized and written off to income in accordance with the amortization policy.

Grants and other revenue received relating to long-term assets are deferred and amortized over the life of the related asset.



2. Accounting Policies (continued)

Revenue

Revenue is recognized on an accrual basis as earned with an offset, in the case of Corporate Registry annual filing, for fees from businesses likely to be inactive. Amounts deemed receivable but uncollectable are recognized as bad debt expense.

Pension expense

Corporation employees are part of a multi-employer defined benefit plan, and accordingly, only current year contributions are expensed.

Amortization

Amortization is computed on a straight-line basis on original cost with rates as follows:

Furniture, databases and systems	*10 years*
Leasehold improvements duration of lease up to	*10 years*
Equipment	*5 years*
Computers and software	*4 years*

Measurement uncertainty

The preparation of financial statements in accordance with Canadian GAAP requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities at the date of the financial statements, and the reported amounts of revenues and expenses during the reporting period. Actual results could differ from those estimates.

3. Financial Instrument Risk

The reported value of financial instruments which comprise cash and cash equivalents, accounts receivable, partner receivables, accounts payable, accrued liabilities, and partner liabilities approximate their fair values due to the short-term maturity of these instruments. The Corporation is not subject to significant interest rate or credit risks arising from these instruments.

Potential credit risk related to accounts receivable is low due to the fact that a significant portion of the receivable balance is due from federal or provincial government entities.

Interest revenue is subject to interest rate fluctuations. A change of 1% will affect interest revenue by approximately $300,000.

4. Related Entity Transactions

The Corporation is solely owned by the Province of New Brunswick. The Balance Sheet contains the following related entity amounts:

	Year Ended 2010	Year Ended 2009
Accounts receivable	$ 800,561	$ 763,232
Accounts payable	725,348	499,139
Net owing to the Corporation	$ 75,213	$ 264,093

The Statement of Income and Changes in Equity contains the following related entity amounts:

	Year Ended 2010	Year Ended 2009
Revenue	$ 38,885,473	$ 38,947,536
Expense	2,551,047	2,698,563
Net revenue	**$ 36,334,426**	**$ 36,248,973**

5. Restricted Assets

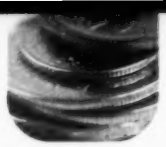
Restricted assets are comprised of the following amounts:

	Year Ended 2010	Year Ended 2009
Partner cash and receivables (Note 9)	$ 20,189,379	$ 16,107,457
Land titles assurance cash (Note 10)	4,001,923	3,672,942
	$ 24,191,302	**$ 19,780,399**

6. Accounts Receivable

			Year Ended 2010	Year Ended 2009
	Accounts Receivable	Allowance for Doubtful Accounts	Net	Net
Current				
Trade	$ 923,473	$ 8,374	$ 915,099	$ 1,594,427
HST rebate	436,219	-	436,219	489,381
Province of NB	800,561	-	800,561	763,232
Corporate registry	219,187	21,073	198,114	190,598
Employee computer loans	146,413	-	146,413	143,292
Accrued interest	194,363	-	194,363	-
	$ 2,720,216	$ 29,447	$ 2,690,769	$ 3,180,930

The Corporation's trade accounts receivable do not represent significant concentration of credit risk because the accounts are owed by a large number of organizations on normal credit terms. Most other receivables are deemed collectable because of the nature of the debtor or the transactions.



7. Equipment and System Development

	Year Ended 2010		
Equipment	**Cost**	**Accumulated Amortization**	**Net**
Computers and software	$ 4,962,263	$ 3,517,148	$ 1,445,115
Furniture and equipment	1,397,893	1,217,997	179,896
Leasehold improvements	3,689,999	2,738,637	951,362
	$ 10,050,155	$ 7,473,782	$ 2,576,373
System development			
Systems	$ 34,614,128	$ 25,973,421	$ 8,640,707
Databases	1,018,040	1,018,040	-
Work in process	3,131,149	-	3,131,149
	$ 38,763,317	**$ 26,991,461**	**$ 11,771,856**

	Year Ended 2009		
Equipment	**Cost**	**Accumulated Amortization**	**Net**
Computers and software	$ 4,174,363	$ 3,016,826	$ 1,157,537
Furniture and equipment	1,463,028	1,167,039	295,989
Leasehold improvements	3,347,230	2,417,231	929,999
	$ 8,984,621	$ 6,601,096	$ 2,383,525
System development			
Systems	$ 34,377,267	$ 23,556,653	$ 10,820,614
Databases	1,018,040	1,018,040	-
Work in process	1,122,550	-	1,122,550
	$ 36,517,857	**$ 24,574,693**	**$ 11,943,164**

8. Accounts Payable and Accrued Liabilities

	Year Ended 2010	Year Ended 2009
Current		
Trade payables	$ 3,820,991	$ 3,062,333
Salary and benefit accruals	2,234,289	2,115,189
Retirement allowance (Note 11b)	295,700	277,100
Early retirement incentive (Note 11c)	11,711	80,000
Payroll deductions payable	66,599	76,408
Province of New Brunswick payables	725,348	499,139
	$ 7,154,638	**$ 6,110,169**

9. Partner Liabilities

The Corporation collects cash on behalf of the Province of New Brunswick and other business partners. The following amounts were payable to the Province and other partners at year end.

Provincial receivables are short-term accounts which are collected from provincial clients and, subsequently, remitted to the Province. Efficiency NB receivables are interest-free loans issued to members of the public to finance energy efficiency improvements to their homes. These loans are administered by the Corporation on behalf of Efficiency NB and can have repayment terms of up to six years. They carry no risk to the Corporation.

	Year Ended 2010		
	Cash	**Receivables**	**Total**
Efficiency NB	$ 278,171	$ 12,986,364	$ 13,264,535
Other provincial	5,080,333	196,237	5,276,570
Other partners	1,648,274	-	1,648,274
	$ 7,006,778	**$13,182,601**	**$ 20,189,379**

	Year Ended 2009		
	Cash	**Receivables**	**Total**
Efficiency NB	$ 891,720	$ 8,705,278	$ 9,596,998
Other provincial	4,696,251	59,681	4,755,932
Other partners	1,754,527	-	1,754,527
	$ 7,342,498	**$8,764,959**	**$ 16,107,457**

10. Land Titles Assurance

Under the *Land Titles Act*, the Province guarantees title to real property registered under Land Titles. The Corporation has established a fund, based on actuarial estimate, to provide for potential claims respecting indemnification pursuant to the *Land Titles Act*. An assurance fee of $3.00 is charged for each registration in the Land Titles registry.

	Year Ended 2010	Year Ended 2009
Opening balance	$ 3,672,942	$ 3,218,574
Assurance fees collected	328,981	471,250
Less: claims	-	(16,882)
Ending balance	$ 4,001,923	$ 3,672,942

11. Employee Future Benefits

a) Regular employees of the Corporation are covered by the Public Service Superannuation Plan of the Province of New Brunswick. The Superannuation Plan is a defined benefit multi-employer plan under which contributions are made by both the Corporation and the employees. For the year ended March 31, 2010, the Corporation expensed contributions of $2,536,002 under the terms of the plan. The comparable amount for the year ended March 31, 2009 was $2,279,596. The Corporation has no direct liability or entitlement to any unfunded liability or surplus in the plan related to its current or former employees.

b) Regular employees of the Corporation are entitled to a paid retirement allowance prior to their retirement based upon years of service. Using the 2009 valuation, the Corporation has determined the accrued actuarial obligation for this benefit to be $3,233,488 as at March 31, 2010. At the end of this fiscal year, the Corporation had recorded a total liability of $2,694,869 (2009 - $2,183,311).

	Year Ended 2010	Year Ended 2009
Accrued benefit obligation		
Beginning balance	$ 2,838,617	$ 2,617,352
Current service cost	230,500	259,374
Interest cost on obligation	191,500	192,000
Benefit payments	(27,129)	(230,109)
Accrued benefit obligation	$ 3,233,488	$ 2,838,617
Reconciliation of accrued benefit obligation to accrued benefit liability		
Accrued benefit obligation	$ 3,233,488	$ 2,838,617
Unamortized transitional amount	(538,619)	(655,306)
Accrued benefit liability	$ 2,694,869	$ 2,183,311
Accrued benefit liability		
Opening balance	$ 2,183,311	$ 1,894,330
Retirement allowance expense	538,687	519,090
Benefit payments	(27,129)	(230,109)
Ending balance	$ 2,694,869	$ 2,183,311

This estimate is based on current service cost of 0.72% of payroll and an annual discount rate of 7.75%. The transitional obligation related to the retirement allowance is amortized on a straight-line basis over the estimated remaining service period of the employees that participate in the plan (fifteen years).

c) The Corporation incurred a liability related to an early retirement incentive offered to employees, including those of the Corporation, by the Province of New Brunswick in the year ended March 31, 1996. Pursuant to an agreement with the Province, the amount of the obligation and expense recorded was equal to the amount of the employer contributions that the Corporation would have otherwise funded to the Public Service Superannuation Plan. The Corporation annually reduces the recorded obligation by the amount it remits to the Province. The benefit obligation was $11,711 at March 31, 2010 and $84,968 at March 31, 2009.

12. Lease Commitments

The following are future minimum payments for leased premises and equipment for the years ending:

2011	$ 3,532,206
2012	2,908,972
2013	2,549,768
2014	2,214,556
2015	2,060,558
Thereafter	2,479,848
	$ 15,745,908

13. Future Accounting Pronouncements

The Public Sector Accounting Board ("PSAB") of the Canadian Institute of Chartered Accountants ("CICA") has amended public sector accounting standards to permit other government organizations to determine if they will apply International Financial Reporting Standards ("IFRS") or PSAB standards to their financial reporting for fiscal years beginning on or after January 1, 2011. After consideration the Corporation has determined that the PSAB standards are most appropriate for its financial reporting. The Corporation will adopt PSAB effective April 1, 2011 with restatement for comparative purposes of amounts reported for the year ended March 31, 2011, and of the opening balance sheet as at April 1, 2010.

The Corporation is currently assessing the financial reporting impacts of the adoption of PSAB, although the impact on future financial position, results of operations and operational changes necessary to collect and process the information are not reasonably determinable at this time.

Service New Nouveau Brunswick

Rapport annuel 2009-2010

Le 1er octobre 2010

Ministre responsable de Service Nouveau-Brunswick
Province du Nouveau-Brunswick
Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Monsieur le Ministre,

Au nom du conseil d'administration, c'est avec plaisir que je vous présente, conformément à l'article 23 de la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*, le rapport annuel de Service Nouveau-Brunswick pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2010.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, mes salutations distinguées.

Derek Pleadwell
Président du conseil d'administration

Conseil d'administration

Derek Pleadwell
(président du conseil d'administration), Fredericton

Jim Dunlap
(vice-président du conseil d'administration), St. George

Réginald Boudreau, Grande-Anse

Jane M. Fritz, Fredericton

Alfred Losier, Moncton

Christopher P. MacPherson, Fredericton

Michèle Pelletier, Balmoral

T.J. Smith, Fredericton

Beth Thompson, Quispamsis

Elizabeth Webster, Fredericton

Sylvie Levesque-Finn
(présidente de Service Nouveau-Brunswick), Fredericton

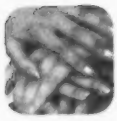
1re rangée: Sylvie Levesque-Finn, Derek Pleadwell, Alfred Losier, Beth Thompson, Jane M. Fritz

2e rangée: Jim Dunlap, Michèle Pelletier, Elizabeth Webster, Réginald Boudreau, T.J. Smith, Christopher P. MacPherson

Table des matières

Rapport de la présidente 1

À propos de
Service Nouveau-Brunswick 2



Secteurs d'activité 4

Prestation des services 4

Bureau du médiateur des loyers 5

Registres 6

Services d'évaluation 8

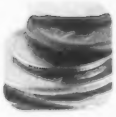
Secrétariat de l'infrastructure de
l'information foncière 10

Lois 11

Langues officielles 12

Plan d'affaires 2007-2010 13

Compte rendu de la 3e année du plan d'action 13



États financiers 15

Discussion et analyse de la haute direction 15

États financiers 21

ISBN: 978-1-55471-472-8
ISSN: 1488-5212

Rapport de la présidente 2009-2010

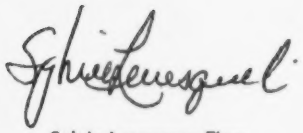
Notre plan d'affaires triennal se termine cette année et je suis heureuse de vous annoncer que l'année a été fructueuse et qu'elle nous a permis de bien nous orienter pour le nouveau cycle du plan d'affaires.

Comme nous traitons plus de 4,6 millions de transactions et que nous offrons divers services qui touchent presque tous les Néo-Brunswickois, nous nous fixons chaque année comme objectif d'améliorer nos services et d'augmenter le nombre de services offerts.

Voici un aperçu des points saillants de 2010 :

- Pour les propriétaires d'entreprises et les entrepreneurs, nous continuons à explorer de nouvelles façons d'améliorer les services. La mise en œuvre de l'initiative PerLE en 2009-2010, en collaboration avec nos partenaires fédéraux, a été un accomplissement important, car ce service en ligne innovateur offre un accès facile à des renseignements sur les permis et les licences.
- Les propriétaires et les promoteurs de condominiums ont commencé l'année 2010 avec une nouvelle protection grâce au dépôt de la nouvelle *Loi sur la propriété condominiale*. Cette loi modernise le processus d'approbation, accroît la transparence dans le processus d'achat et de vente et offre les outils nécessaires aux associations condominiales pour qu'elles puissent bien administrer les propriétés condominiales qu'elles possèdent.
- À la fin de l'année, 7 000 personnes par semaine visitaient GeoNB, une source en ligne gratuite de renseignements géographiques sur le Nouveau-Brunswick. En travaillant avec plusieurs de nos partenaires, nous avons créé ce nouveau visualisateur de cartes très impressionnant qui a révolutionné la façon dont les Néo-Brunswickois peuvent avoir accès à des cartes, à des photos aériennes et à d'autres renseignements géographiques.

Ce qui définit Service Nouveau-Brunswick est la contribution exceptionnelle et le dévouement continu des membres du personnel. Pour tous les Néo-Brunswickois, nous continuons à surveiller et à améliorer nos secteurs d'activité en vue d'offrir le meilleur service possible. Le soutien des membres dévoués du conseil d'administration permet aux membres du personnel de maintenir leur engagement visant à offrir un excellent service dans tous les secteurs de la Corporation. C'est notre engagement envers la population du Nouveau-Brunswick.



Sylvie Levesque-Finn
Présidente

À propos de Service Nouveau-Brunswick

Service Nouveau-Brunswick « la Corporation » a été créée en 1998 afin de regrouper sous un même toit les services et l'information dont les gens du Nouveau-Brunswick ont besoin pour mener leurs vies privée et professionnelle. Notre mandat consiste à améliorer l'accès aux services gouvernementaux et aux renseignements publics.

Dès le début, nous avons donné aux gens du Nouveau-Brunswick un accès rapide et pratique aux services gouvernementaux grâce à un réseau provincial de centres de service, un centre d'appel pouvant être joint en composant un numéro sans frais et notre portail Internet SNB.ca. Le résultat est un modèle à guichet unique de services fournis aux clients au moyen de canaux multiples.

À la fin de l'exercice financier 2009-2010, la Corporation employait 722 personnes réparties dans 40 collectivités, dont 610 à temps plein, et 112 à temps partiel. Nos employés sont stimulés par le défi d'offrir de meilleurs services et d'améliorer la façon dont les citoyens et les entreprises interagissent avec le gouvernement.

Vision

Service Nouveau-Brunswick : des services du gouvernement à temps, en tout temps, partout.

Mission

Fournir avec excellence des services et des renseignements gouvernementaux aux particuliers et aux entreprises.

Gouvernance

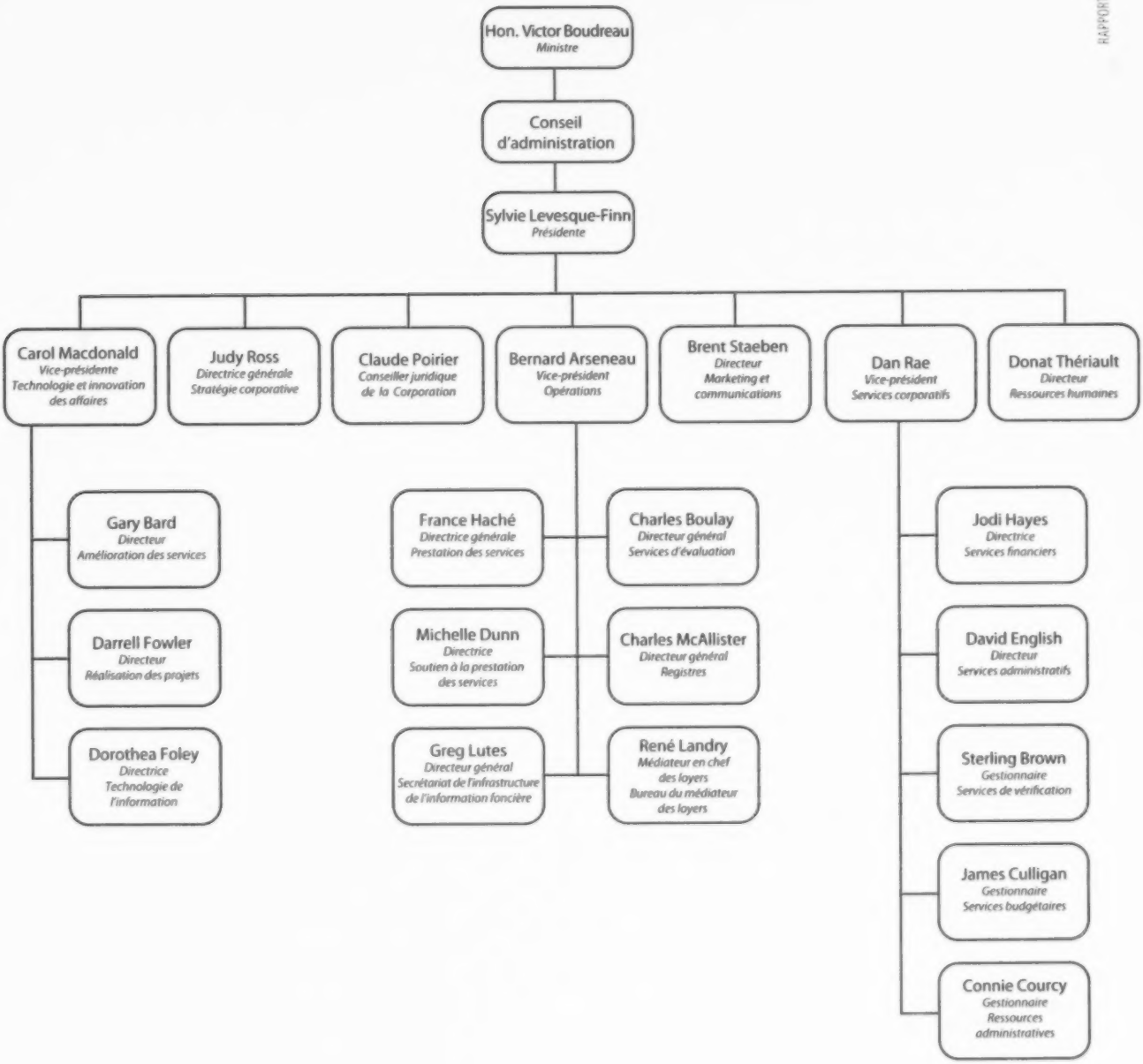
La *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick* fournit le cadre contextuel des activités de la Corporation. Elle précise que Service Nouveau-Brunswick est le principal fournisseur des services à la clientèle pour le gouvernement. Ces services sont offerts par l'entremise de bureaux et par voies électronique et téléphonique. Service Nouveau-Brunswick veille aussi à l'application de diverses lois au nom du gouvernement.

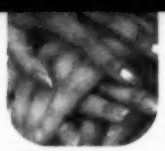
Un conseil d'administration oriente les activités de la Corporation. Il existe deux comités au sein du conseil d'administration : le comité de vérification effectue la surveillance des affaires financières de la Corporation et passe en revue ses états financiers; le comité de développement, pour sa part, supervise les nouveaux développements de système.

Les produits d'exploitation proviennent de droits assortis aux services des registres foncier, des biens personnels et corporatif, de même que des statistiques de l'état civil, de paiements du gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) et des municipalités et de financement gouvernemental attribué pour offrir des services au nom du GNB.

Service Nouveau-Brunswick poursuit l'amélioration des processus d'affaires ainsi que des méthodes de prestation des services, afin que les citoyens puissent collaborer avec le gouvernement avec davantage de simplicité et de facilité.

Organigramme





Secteurs d'activité

Prestation des services

Service Nouveau-Brunswick est le point d'accès du public à de nombreux services gouvernementaux offerts par l'intermédiaire d'un guichet unique à canaux de prestation multiples. Les services sont offerts au nom de divers ministères provinciaux, des municipalités et des services publics. La commodité pour le client est un facteur essentiel dans la prestation des services. Pour répondre aux attentes de la population néo-brunswickoise, Service Nouveau-Brunswick propose trois canaux distincts de prestation des services gouvernementaux :

- en personne, par un réseau de 39 centres de services situés dans l'ensemble de la province;
- par téléphone (TéléServices), sans frais, au 1-888-762-8600;
- par Internet à www.snb.ca.

Une vaste gamme de services sont offerts au nom de divers ministères et organismes du gouvernement, y compris le gouvernement fédéral. Nous acceptons aussi les paiements au nom de certaines entreprises de services publics et de 62 municipalités.

Les services que nous offrons comprennent :

- véhicules à moteur : permis de conduire, immatriculation, vignettes de stationnement pour les personnes handicapées;
- loisirs : permis de chasse et de pêche, billetterie en ligne pour certaines attractions majeures;
- formulaires gouvernementaux : assurance-maladie, permis de loterie;
- gouvernement fédéral : permis pour embarcations de plaisance;
- villes et villages : paiements des eaux et des égouts.

Centres de services

Grâce à un réseau de 39 centres de services répartis dans toute la province, Service Nouveau-Brunswick offre à la population du Nouveau-Brunswick un service personnalisé et pratique et des horaires élargis. Chacun de ces centres offre les services du gouvernement provincial les plus demandés alors que 13 centres offrent la gamme complète de services.

TéléServices

La Corporation offre un service téléphonique à la clientèle par l'intermédiaire de TéléServices. La population du Nouveau-Brunswick et les entreprises peuvent accéder aux services en composant le numéro sans frais 1-888-762-8600. TéléServices répond également aux courriels entrants à partir du site Internet de Service Nouveau-Brunswick et du répertoire du gouvernement provincial accessible par Internet. Quatre principaux types de services sont offerts par téléphone :

- information et acheminement des appels;
- transactions;
- soutien aux lignes téléphoniques automatisées;
- rendez-vous pour les examens de conduite.

SNB en ligne

Le site Web de Service Nouveau-Brunswick offre de nombreux produits et services, de même que des formulaires en ligne, dont les demandes de certificat de naissance et de déduction d'impôt foncier et les demandes de modification pour l'assurance-maladie, les formulaires de remplacement ou de renouvellement. On trouve également un certain nombre de formulaires en ligne de diverses municipalités.

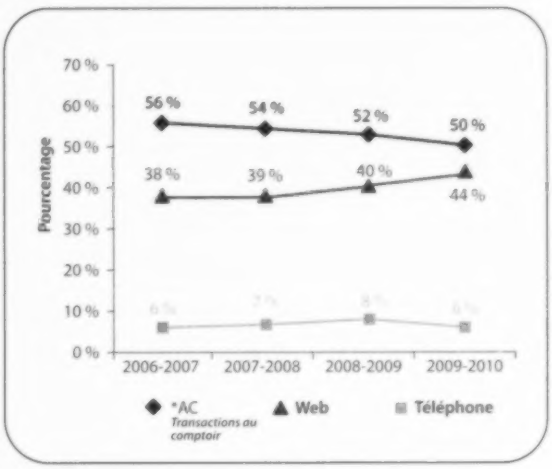
Principaux faits saillants pour l'année :

- Un service de notification d'enregistrement de véhicules à moteur a été lancé en novembre 2009. Les propriétaires de véhicules qui le demandent reçoivent un courriel de rappel avant que leur immatriculation n'arrive à échéance.
- Un calendrier d'examen de conduite (DEX) a été mis en œuvre à l'échelle provinciale en novembre 2009. Ce calendrier de rendez-vous est centralisé à TéléServices.
- Le site Web www.snb.ca a été repensé pour simplifier la navigation et l'accès pour les citoyens et les entreprises.

Prestations des services par transaction

Volume par partenaire	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Gouvernements provincial, fédéral et municipal : Provincial : tous les ministères Fédéral : Permis d'embarcation de plaisance Municipalités : 62 jusqu'à présent.	2 545 752	2 393 663	2 258 130
Service Nouveau-Brunswick : Évaluation foncière, registre corporatif, registre foncier, registre des biens personnels, médiateur des loyers, statistiques de l'état civil et produits de SNB.	2 426 912	2 343 160	2 475 460
Autres partenaires : Paiements pour Énergie NB, Bell Aliant, Régies régionales de la santé, Travail sécuritaire NB et autres.	157 240	158 131	144 160
Nombre total de transactions :	5 129 904	4 894 954	4 877 750

Pourcentage des transactions selon le mode de prestation



Bureau du médiateur des loyers

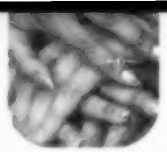
Le Bureau du médiateur des loyers fournit un programme de règlement de différends en dehors du processus du système judiciaire traditionnel. Le médiateur des loyers est nommé pour exercer les fonctions prescrites sous la *Loi sur la location de locaux d'habitation (LLH).*

Le Bureau du médiateur des loyers remplit les fonctions suivantes :

- il est la seule entité au Canada à détenir, en fiducie, tous les dépôts de garantie payés par les locataires d'après les dispositions d'un bail de location de locaux d'habitation;
- il agit à titre de médiateur en vue d'un règlement mutuellement consenti ou, lorsque la médiation n'est pas possible, à titre d'arbitre entre les parties concernant le paiement d'un dépôt de garantie;
- il agit à titre de médiateur ou d'arbitre dans le règlement de plaintes provenant tant des propriétaires que des locataires, portant sur la rupture d'une entente de location ou le défaut de se conformer à la *Loi sur la location de locaux d'habitation;*
- il fournit des renseignements sur la location de locaux d'habitation.

Principaux faits saillants pour l'année

- L'intégration du Bureau du médiateur des loyers à Service Nouveau-Brunswick se poursuit avec l'introduction d'initiatives générant une efficacité accrue et une prestation des services améliorée. En voici quelques exemples :
  - *la réduction du délai de remboursement des dépôts de garantie;*
  - *la réinstallation des bureaux de Fredericton et de Moncton dans les centres de Service Nouveau-Brunswick.*
- L'acceptation des 13 308 dépôts de garantie représente une augmentation de 6,8 % du nombre de dépôts de garantie. Au 31 mars 2010, les dépôts de garantie détenus en fiducie par le Bureau du médiateur des loyers totalisaient 17 302 301 $, soit une augmentation de 4,7 % par rapport à l'année précédente.
- Les plaintes concernant 5 208 dépôts de garantie ont été réglées dans l'ensemble de la province.
- La création du site Web www.snb.ca/je-loue a permis de fournir des renseignements généraux en ligne sur les questions concernant la location de locaux d'habitation.
- Le Bureau du médiateur des loyers a reçu 894 plaintes relatives au non-respect des obligations des propriétaires ou des locataires dans le cadre d'une entente de location. À la suite de ces plaintes, 349 ordres d'exécution ont été expédiés aux propriétaires ou aux locataires.



Registres

Service Nouveau-Brunswick est responsable des registres foncier, des biens personnels, corporatif et des statistiques de l'état civil. Ces quatre registres offrent différents services, dont les suivants :

Registre foncier :

- maintient un réseau provincial de 13 bureaux où sont enregistrés et conservés, pour l'examen du public, des plans et des documents juridiques se rapportant aux titres des biens réels tels que des actes de transfert, des hypothèques et des testaments;
- conserve les documents contenant de l'information sur les titres fonciers qui remontent aux premières concessions de la Couronne, il y a plus de 200 ans;
- offre la possibilité pour les utilisateurs de conclure des transactions foncières avec rapidité, efficacité et exactitude grâce à PLANET, une ressource en ligne globale et intégrée de services d'enregistrement, d'évaluation, de cartographie et de renseignements;
- fournit l'accès en ligne à des renseignements à jour sur la propriété des biens réels, la cartographie cadastrale et les évaluations foncières à l'échelle de la province au moyen des outils de PLANET. Ces outils sont à la disposition des entreprises, des professionnels et du public;
- maintient à jour un système de positionnement global (GPS) à l'échelle de la province reposant sur un réseau de surveillance de grande précision;
- maintient une série de stations GPS (stations de contrôle actif) en fonctionnement continu, lesquelles fournissent des observations toutes les heures par l'intermédiaire du site Web de Service Nouveau-Brunswick.

Registre des biens personnels :

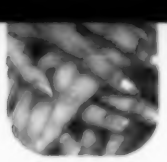
- permet aux utilisateurs de réaliser certaines démarches touchant les avis de sûretés, les jugements et certaines autres réclamations influant sur des biens personnels, comme les automobiles, les véhicules récréatifs et le mobilier;
- permet aux institutions financières et au grand public d'enregistrer et d'effectuer des recherches concernant des avis de sûreté touchant les biens personnels;
- fournit un accès aux renseignements publics sur les biens personnels;
- permet de vérifier facilement si des sûretés grèvent le produit proposé, offrant une protection aux consommateurs qui font l'achat d'objets d'occasion;
- rend disponibles trois façons d'effectuer des recherches :
  - *les consommateurs peuvent avoir recours aux services d'un fournisseur privé qui s'occupera d'effectuer la recherche et l'enregistrement en leur nom;*
  - *ils ont la possibilité d'utiliser Clic-privilège, un service en ligne qui permet à quiconque de faire une recherche en indiquant simplement le numéro de série de l'actif à rechercher;*
  - *peuvent s'abonner à Canada atlantique en direct (ACOL) pour effectuer des recherches ou des enregistrements. Des frais d'abonnement s'appliquent.*

Registre corporatif :

- incorporation des sociétés commerciales du Nouveau-Brunswick et des entreprises à but non lucratif, et enregistrement des partenariats et des noms d'entreprises sous lesquels les entreprises individuelles et les partenariats exercent leurs activités;
- enregistrement des corporations et entreprises extraprovinciales qui œuvrent au Nouveau-Brunswick;
- mise à jour de l'information, accessible au public, sur les entreprises et les sociétés à but non lucratif et les entreprises non constituées;
- accessibilité de tous les internautes aux données de plus de 170 000 entreprises existantes et fermées et aux entreprises à but non lucratif;
- attribution de numéros de compte d'entreprise du Nouveau-Brunswick au cours du processus d'enregistrement ou d'incorporation. Ce numéro unique permet d'identifier l'entreprise auprès des services fédéraux, provinciaux et municipaux.

Statistiques de l'état civil :

- enregistrement, conservation, vérification et diffusion des données concernant les naissances, décès, mortinaissances et mariages (état civil);
- recherche dans les registres, émission des certificats concernant l'état civil, distribution des licences de mariage, approbation et enregistrement des changements de noms;
- enregistrement et maintien à jour de l'index des églises et des religions autorisées à célébrer un mariage au Nouveau-Brunswick;
- approbation des demandes d'accès à l'information conformément à la loi et aux directives;
- production des rapports statistiques concernant les événements démographiques.



Propriétés condominiales

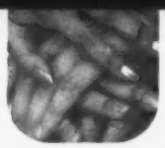
- administration de la *Loi sur la propriété condominiale* qui édicte les règles relatives à la construction, à l'exploitation et à la gestion des propriétés condominiales au Nouveau-Brunswick;
- approbation de la constitution en associations condominiales enregistrées selon la *Loi sur la propriété condominiale;*
- consignation de l'information sur les fonds de réserve, les assurances et les directeurs, envoyée par les associations condominiales.

Principaux faits saillants pour l'année

- Une nouvelle *Loi sur la propriété condominiale* pour régir les processus d'approbation, d'achat et de vente des propriétés condominiales au Nouveau-Brunswick a été édictée le 1er janvier 2010. Cette nouvelle loi modernise le processus d'approbation pour les propriétés condominiales, accroît la transparence lors de l'achat et de la vente et fournit les outils nécessaires pour permettre aux associations et aux propriétaires d'administrer efficacement leurs propriétés.
- Onze municipalités mettent maintenant à jour les modifications des adresses municipales dans PLANET qui les transfère automatiquement au ministère de la Sécurité publique et au service 9-1-1 pour garantir que les renseignements sur les adresses municipales sont exacts lors d'une intervention d'urgence.
- Des documents historiques conservés depuis plus de 200 ans ont été convertis sous format numérique en ligne, ce qui a permis de réduire de façon significative l'espace nécessaire à leur entreposage dans les bureaux d'enregistrement foncier. Les documents remontant aux années 1930 ont été acheminés aux Archives provinciales.
- Les services en ligne du registre des biens personnels pour l'enregistrement et la recherche sont passés de six jours par semaine (13,5 heures par jour, du lundi au samedi) à 6,5 jours par semaine (20 heures par jour, du lundi au samedi et 11,5 heures, le dimanche).
- Les recherches dans le registre des biens personnels pour les numéros d'enregistrement ont été simplifiées en omettant les enregistrements expirés ou résiliés de plus de 30 jours. Cela a permis d'améliorer la qualité des rapports fournis aux clients tout en assurant une harmonisation avec les autres juridictions.
- Des lignes directrices sur le choix d'un nom ont été mises sur pied pour aider les clients à choisir un nom adéquat pour l'enregistrement d'un nom d'entreprise, de commerce ou de partenariat au Nouveau-Brunswick.
- Un certain nombre d'ententes sur le partage des données concernant l'état civil ont été conclues avec les ministères et organismes fédéraux et provinciaux.

Statistiques des registres

Activité	2009-2010	2008-2009	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Registre foncier					
Enregistrements	109 959	110 683	110 986	107 238	109 684
Recherches	46 841	45 723	44 892	43 470	47 842
Nombre de certificats de propriétés enregistrées vendus	30 565	31 582	31 542	28 276	23 936
Propriétés condominiales					
Nouvelles associations	19	17	16	22	9
Nombre de nouvelles unités approuvées	553	248	174	326	78
Registre des biens personnels					
Enregistrements	126 938	126 897	131 517	130 213	129 055
Recherches	54 980	50 189	50 053	49 902	50 390



Statistiques des registres (suite)

Activité	2009-2010	2008-2009	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Registre corporatif					
Constitutions	2 612	2 865	2 792	2 733	2 686
Enregistrements	3 073	3 150	3 239	3 407	3 574
Relevés annuels	35 718	35 147	33 067	32 240	32 689
Certificats de statut/copies certifiées	4 257	4 366	4 356	4 306	4 187
Statistiques de l'état civil					
Émissions des certificats (tous types)	38 657	45 538	51 908	45 646	
Changements de noms traités	313	409	527	433	
Modifications traitées	2 109	2 440	2 949	2 312	
Événements démographiques enregistrés	17 126	18 567	17 372	17 329	

Services d'évaluation

Service Nouveau-Brunswick est responsable de l'évaluation foncière, c'est-à-dire de l'estimation et de la classification de tous les biens réels dans la province, une composante vitale dans les processus d'impôt foncier et de financement des municipalités.

La *Loi sur l'évaluation* établit que tous les biens réels doivent être évalués à leur valeur réelle et véritable (mieux connue comme étant la valeur du marché) au 1er janvier de chaque année pour laquelle l'évaluation est fixée. Les évaluations individuelles sont ensuite compilées pour former les assiettes fiscales de la province et des municipalités. Ces données sont transmises au ministère des Gouvernements locaux qui définit l'assiette fiscale de chaque municipalité et district de services locaux de la province. Les évaluations individuelles de propriétés sont également transmises au ministère des Finances. Ces évaluations sont utilisées au même titre que les taux fonciers des municipalités et de la province pour produire la facture annuelle d'impôt foncier d'une propriété.

Les évaluateurs de biens ont la responsabilité de maintenir un inventaire de tous les renseignements sur les biens réels, de même que d'administrer de nombreux avantages se rapportant aux impôts fonciers.

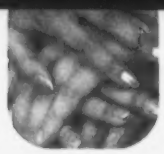
En 2009–2010, les activités de la Direction des Services d'évaluation comprenaient les réinspections, l'analyse des ventes, les nouvelles constructions, les ajustements du marché de la valeur des biens évalués et les appels. Ces activités se sont ajoutées aux initiatives suivantes :

Modernisation de la technologie

Service Nouveau-Brunswick poursuit la modernisation du système informatisé d'évaluation et d'imposition foncières. La première version de ce nouveau système devrait être prête au cours du premier trimestre de l'exercice 2011-2012.

Traitement des questions et des appels

Les avis d'évaluations et d'impôt foncier (factures d'impôt foncier) sont expédiés le 1er mars de chaque année. Dans le cas où un propriétaire ne serait pas satisfait de la valeur estimée indiquée, il a la possibilité de soumettre une Demande de révision dans les 30 jours de la date d'expédition de la facture d'impôt. Il s'agit là de la première étape du processus d'appel pour la contestation de la valeur estimée. Un évaluateur procède alors à l'inspection de la propriété, examine les préoccupations du propriétaire et rend une décision sur la pertinence de modifier ou non l'évaluation. Pour établir la valeur foncière, cet évaluateur se base généralement sur le prix de vente des propriétés comparables. Si le propriétaire n'accepte pas cette décision, il a le droit de faire appel auprès de la Commission d'appel en matière d'évaluation et d'urbanisme.



Mesures de rendement annuelles

L'évaluation des biens réels au Nouveau-Brunswick se fonde sur la technique d'évaluation de masse utilisée dans le monde entier. Le tableau suivant fournit les indicateurs de rendement des ventes et évaluations confirmant que les valeurs calculées se conforment aux normes internationales acceptées, selon l'International Association of Assessing Officers (IAAO). Les trois indicateurs sont les suivants :

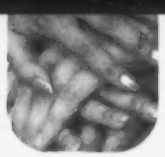
1. *Rapport évaluation-vente :* indique dans quelle mesure la valeur évaluée correspond étroitement au prix du marché. Ceci est mesuré en comparant la valeur évaluée actuelle au prix de vente.
2. *Coefficient de dispersion :* mesure d'uniformité qui précise si les valeurs d'évaluation d'une autorité sont dispersées ou regroupées (un nombre inférieur indique une plus grande uniformité et cohérence).
3. *Différentiel relatif au prix :* indique dans quelle mesure les valeurs d'évaluation correspondent aux prix de vente des biens représentant une gamme de prix (un indicateur de 1.00 signifie que le ratio des valeurs d'évaluation par rapport aux prix du marché est uniforme pour les biens représentant une gamme de prix élevés ou faibles).

Indicateurs de rendement des évaluations et des ventes de Service Nouveau-Brunswick

Indicateurs	Rapport évaluation-vente		Coefficient de dispersion		Différentiel relatif au prix	
	Résidentiel	Commercial	Résidentiel	Commercial	Résidentiel	Commercial
Normes de l'IAAO	**0,90-1,10**	**0,90-1,10**	**10-15**	**< 20**	**0,98-1,03**	**0,98-1,03**
2009	0,94	0,91	11,1	14,4	1,015	1,059
2008	0,95	0,89	10,9	14,6	1,013	1,045
2007	0,95	0,92	10,1	14,8	1,013	1,042
2006	0,95	0,92	10,1	13,1	1,013	1,041
2005	0,95	0,89	10,6	19,2	1,015	1,056
2004	0,95	0,88	10,6	17,7	1,017	1,048
2003	0,94	0,89	10,8	17,9	1,019	1,051

Principaux faits saillants pour l'année :

- Les Services d'évaluation foncière poursuivent leurs efforts d'amélioration de leurs activités. Les analyses de processus ont été terminées et intégrées avec succès aux fonctions suivantes de l'évaluation : base d'évaluation, nouvelles constructions, réinspection annuelle et demande de révision.
- Les besoins des évaluateurs en matière de cartographie ont fait l'objet d'une recherche. Le Système d'information géographique (SIG) a donc conçu à cette fin un outil destiné aux fonctions d'évaluation. La mise en place du nouvel outil SIG est prévue pour 2010-2011.
- L'objectif qui consistait à effectuer un nouveau cycle d'inspection résidentielle tous les dix ans et une inspection commerciale tous les six ans a été atteint en 2009, permettant ainsi la réinspection de 37 335 propriétés.



Statistiques de l'évaluation foncière

Année d'imposition	Nombre de propriétés	Assiette fiscale en milliards de $	Demandes de révision	Pourcentage des comptes de propriétés	Appels (Commission d'appel en matière d'évaluation et d'urbanisme)
2009	451 416	49,1	8 558	1,9 %	214
2008	448 224	46,7	5 526	1,2 %	174
2007	444 341	43,4	5 518	1,2 %	155
2006	441 161	40,5	6 598	1,5 %	250
2005	437 637	38,0	8 100	1,8 %	189
2004	433 790	35,8	5 838	1,3 %	240
2003	429 859	33,5	4 369	1,0 %	272

Secrétariat de l'infrastructure de l'information foncière

Service Nouveau-Brunswick est l'organisme responsable de la coordination de la géomatique et de la cartographie de base pour la province.

Le Secrétariat de l'infrastructure de l'information foncière réalise les activités suivantes :

- la gestion d'un cadre de gouvernance interorganismes pour faciliter la collaboration en géomatique au sein du GNB;
- la mise en œuvre de projets interorganismes tels que l'élaboration des normes provinciales et d'ensembles de données et la création de données faisant autorité sur les routes, l'eau et l'imagerie;
- la mise en place d'une infrastructure de données géospatiales (IDG) en collaboration avec des partenaires pour entreposer et diffuser les données géographiques;
- la tenue d'activités d'éducation et d'extension;
- la gestion d'un service de téléchargement de données géographiques et cartographiques.

Principaux faits saillants pour l'année :

- Lancement officiel en novembre 2009 de l'outil de visualisation GeoNB qui recevait, en mars 2010, la visite de 7 000 clients par semaine.
- Publication continue des cartes cadastrales numériques, des adresses municipales et d'autres données sur le site de téléchargement de l'information géographique et des cartes de Service Nouveau-Brunswick.
- Consolidation complète des normes pour les données géographiques au Nouveau-Brunswick.

Lois

Les lois suivantes relèvent de Service Nouveau-Brunswick :

Général

- *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*

Évaluation foncière

- *Loi sur l'évaluation*
- *Loi sur le dégrèvement d'impôt applicable aux résidences*

Information foncière

- *Loi sur l'arpentage*
- *Loi sur la propriété condominiale*
- *Loi sur l'espace aérien*

Registre foncier

- *Loi sur l'enregistrement foncier*
- *Loi sur l'enregistrement*
- *Loi sur la confirmation du bornage*
- *Loi sur les formules types de transferts du droit de propriété*

Registre des biens personnels

- *Loi sur les sûretés relatives aux biens personnels*

Registre corporatif

- *Loi sur les corporations commerciales*
- *Loi sur les compagnies*
- *Loi sur les corporations*
- *Loi sur les corporations étrangères résidantes*
- *Loi sur les identificateurs communs*
- *Loi sur les sociétés en commandite*
- *Loi sur les sociétés en nom collectif*
- *Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif et des appellations commerciales*
- *Loi sur la prorogation spéciale des corporations*
- *Loi sur la liquidation des compagnies*

Statistiques de l'état civil

- *Loi sur les statistiques de l'état civil*
- *Loi sur le mariage*
- *Loi sur le changement de nom*

Médiateur des loyers

- *Loi sur la location de locaux d'habitation*

Langues officielles

Reconnaissant ses obligations en la matière, Service Nouveau-Brunswick s'est engagé à fournir des services de qualité au public dans la langue officielle de son choix et selon tous les modes de prestation des services.

Au cours de l'exercice financier 2009-2010, Service Nouveau-Brunswick a reçu deux plaintes en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Ces deux plaintes étaient fondées et ont fait l'objet d'un suivi.

Au cours du dernier exercice, neuf employés de Service Nouveau-Brunswick ont suivi une formation en langue seconde.

Plan d'affaires 2007-2010

Compte rendu de la troisième année du plan d'action

L'exercice 2009-2010 a marqué la fin du plan d'affaires 2007-2010 de Service Nouveau-Brunswick. Ce plan se concentrait sur huit objectifs prioritaires, répartis en deux catégories complémentaires : objectifs généraux de base et objectifs axés sur les services. Pour garantir l'atteinte des objectifs de ce plan d'affaires, Service Nouveau-Brunswick a mis au point un plan d'action pour chacune des trois années.

Dans l'ensemble, la Corporation se dit satisfaite des réalisations de cette troisième année. Les secteurs ombragés indiquent les domaines d'intervention au cours de l'année 2009-2010.

Objectifs généraux de base

Excellence du service

Service Nouveau-Brunswick se caractérise par une culture de service à la clientèle exemplaire.

Buts	Veiller à l'amélioration continue du service à la clientèle	Améliorer la collaboration avec les partenaires commerciaux	S'assurer que la population du Nouveau-Brunswick connaît et comprend les services offerts par Service Nouveau-Brunswick

Valorisation de la main-d'œuvre

Service Nouveau-Brunswick offre un milieu de travail propice à la croissance du personnel et de l'organisation.

Buts	Promouvoir le perfectionnement de nos ressources humaines	Élaborer la technologie pour faciliter la gestion des ressources humaines	Veiller à l'efficacité des communications internes

Efficacité de l'organisation

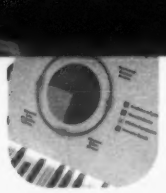
Service Nouveau-Brunswick reconnaît l'importance de l'organisation d'entreprise qui soutient la croissance et l'excellence du service.

Buts	Améliorer le processus de planification afin d'assurer l'atteinte des priorités stratégiques	Améliorer la capacité de notre entreprise grâce à une technologie appropriée	Maintenir des processus internes efficaces	Veiller à saisir les nouvelles occasions en simplifiant la transition d'une idée à la prestation

Croissance novatrice

Service Nouveau-Brunswick cherche à demeurer à la fine pointe en matière de prestation des services.

Buts	Jouer un rôle de chef de file pour le compte du gouvernement en ce qui concerne l'évolution de la prestation des services dans le but d'atteindre l'autonomie	Accroître notre capacité à innover	Tenter sans relâche de définir une situation future visionnaire



Objectifs axés sur les services

Modernisation des services d'évaluation

Les services d'évaluation de Service Nouveau-Brunswick seront modernisés en vue d'une viabilité à long terme.

Buts	Moderniser les services d'évaluation	Tirer profit des progrès rendus possibles grâce aux nouveaux outils et aux nouvelles technologies	Inspirer la confiance du public envers le système d'impôt foncier	Conserver une main d'œuvre compétente pour l'évaluation

Transformation des services d'affaires

Service Nouveau-Brunswick cultive une relation de collaboration avec les entreprises et les fournisseurs de services aux entreprises afin d'améliorer la prestation des services.

Buts	Faciliter le transfert des services gouvernementaux aux entreprises ainsi que la transformation de ces services	Établir un portail pour les entreprises en prévision de leurs besoins

Amélioration des services aux citoyens

Service Nouveau-Brunswick collabore avec les trois ordres de gouvernement afin d'assurer une prestation des services simplifiée et axée sur le citoyen.

Buts	Moderniser les services de Statistiques de l'état civil	Développer le guichet unique pour les services à la population

Développement des services d'information géographique

Service Nouveau-Brunswick aidera le Nouveau-Brunswick à retrouver sa place de chef de file en matière de services d'information géographique en coordonnant l'infrastructure géomatique de la province.

Buts	Devenir l'organisme responsable de la géomatique du gouvernement	Améliorer la gestion des propriétés condominiales

États financiers

Discussion et analyse de la haute direction

La haute direction est heureuse de commenter les résultats financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2010. La présente analyse souligne les éléments importants des états financiers et fournit des renseignements et des perspectives supplémentaires qui vont au-delà de la période de 12 mois à laquelle se rapportent les états financiers proprement dits.

Le conseil d'administration de Service Nouveau-Brunswick est mandaté par la loi pour gérer commercialement les affaires de la Corporation selon des pratiques commerciales saines (paragraphe 7(3) de la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*). En conséquence, il respecte des principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada qui tiennent compte de la valeur de ses investissements précédents et rapprochent de façon appropriée les charges et les produits de l'exercice.

Bilan

Trésorerie

Au 31 mars 2010, l'encaisse et les placements à court terme de Service Nouveau-Brunswick se chiffraient à 27,2 millions de dollars, alors que le solde de l'exercice précédent était de 29,6 millions de dollars. Bien qu'il semble y avoir une diminution de 2,4 millions de dollars dans l'encaisse, ce résultat est dû au fait que la Corporation a été en mesure d'acheter pour 5 millions de dollars en certificats de placement garanti à long terme. En décembre 2009, le conseil d'administration a approuvé une politique en matière d'investissement pluriannuel qui permet à la Corporation de tirer parti des certificats de placement garanti et d'autres investissements dont les termes excèdent un an. De l'information additionnelle sur les variations de trésorerie est donnée dans l'état des flux de trésorerie.

Le fonds de roulement, c'est-à-dire l'excédent de l'actif à court terme sur le passif à court terme, s'élevait à 27 millions de dollars au 31 mars 2010. Il se chiffrait à 30,5 millions de dollars l'année précédente. L'excédent de l'encaisse sur les besoins de fonctionnement immédiats peut être placé dans des instruments monétaires à court et à long terme pour des périodes de moins de cinq ans.

Biens affectés

Cette catégorie comprend deux éléments : l'encaisse et les débiteurs détenus au nom des partenaires à la fin de l'exercice et l'encaisse associée à l'assurance des titres fonciers.

Encaisse et débiteurs au nom des partenaires

Une part importante des activités de Service Nouveau-Brunswick consiste à percevoir des sommes au nom de ministères provinciaux, de municipalités et de services publics. En 2009-2010, une somme totale de 440 millions de dollars a été perçue auprès de particuliers et d'entreprises et remise aux partenaires concernés. Le montant de l'encaisse et des débiteurs en transit au 31 mars 2010 était de 6,9 millions de dollars, alors qu'il était de 6,5 millions de dollars le 31 mars 2009.

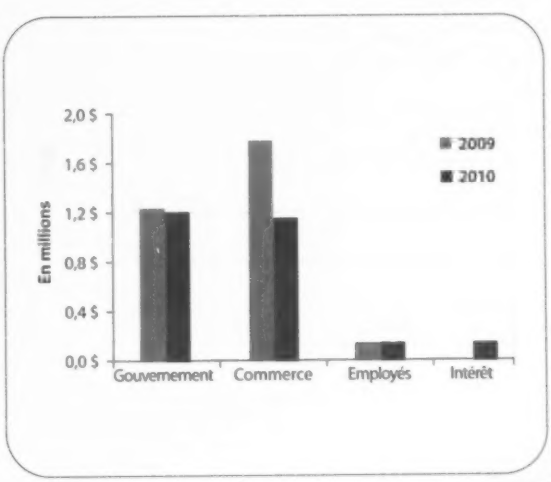
À la fin de l'exercice 2009-2010, Service Nouveau-Brunswick détenait aussi 13,2 millions de dollars d'encaisse et de débiteurs au nom d'Efficacité NB, à la suite d'un contrat de services passé avec cet organisme. Sur le bilan, ces montants figurent séparément des fonds propres à Service Nouveau-Brunswick et ils ne présentent aucun risque pour la Corporation.

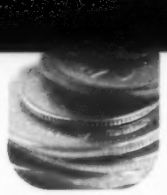
Encaisse associée à l'assurance des titres fonciers

Depuis l'entrée en vigueur de la garantie des titres fonciers en 2000, une somme de 4 millions de dollars a été accumulée pour l'assurance des titres fonciers, ce qui représente une augmentation de 0,3 million de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2010.

Débiteurs

Au 31 mars 2010, les débiteurs s'élevaient à 2,7 millions de dollars, alors qu'ils se chiffraient à 3,2 millions à la fin de l'exercice précédent. Leur composition était la suivante :

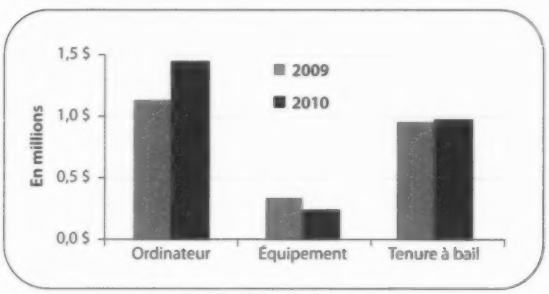




En raison de la nature de ces comptes, le risque de ne pas percevoir les sommes dues est faible. La plupart des clients profitent du service automatisé de transfert quotidien de fonds, qui permet de régler les comptes en deux jours ouvrables. D'autres sommes sont exigibles du gouvernement et des partenaires commerciaux habituels.

Équipement

Au 31 mars 2010, Service Nouveau-Brunswick détenait des biens corporels de 2,6 millions de dollars, déduction faite de l'amortissement cumulé. La valeur de ces biens s'élevait à 2,4 millions au 31 mars 2009. Leur composition était la suivante :



Développement de systèmes

Le montant non amorti associé au développement de systèmes s'élevait à 11,7 millions de dollars au 31 mars 2010, ce qui représente une diminution de 0,2 million de dollars par rapport au solde de l'exercice précédent, soit 11,9 millions de dollars. La somme de 2,3 millions de dollars investie dans le nouveau système d'évaluation foncière (EVAN), dans le système de délivrance des licences et des permis et dans les infrastructures rattachées à l'information foncière et à la prestation des services a été contrebalancée par un amortissement de 2,5 millions de dollars des investissements précédents.

Les initiatives de développement sont évaluées à l'aide d'un modèle d'établissement des priorités pour la gouvernance des projets et supervisées par le comité de développement du conseil d'administration.

Passif à court terme

Les créditeurs et les charges à payer sont de 7,1 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 1 million de dollars par rapport au solde de l'exercice précédent au 31 mars 2009, qui se chiffrait à 6,1 millions de dollars. Les soldes associés au commerce et au gouvernement du Nouveau-Brunswick résultent du déroulement normal des affaires. La somme de 2,2 millions de dollars correspondant aux charges à payer relatives aux traitements et aux avantages inclut les charges salariales à payer et les avantages associés aux congés accumulés qui n'ont pas encore été pris. Les mesures d'encouragement à la retraite anticipée représentent la portion restante du passif rattaché aux mesures offertes aux membres du personnel pour l'exercice se terminant le 31 mars 1996. Cette obligation diminue chaque année du montant remis au gouvernement pour les membres du personnel de Service Nouveau-Brunswick qui ont profité de ces mesures. Le passif sera complètement réglé au cours de l'exercice 2010-2011. Les allocations de retraite représentent la portion courante du passif associé aux prestations futures de l'employé, telles qu'elles sont décrites dans la section « Passif à long terme » ci-dessous.

Les recettes comptabilisées d'avance comprennent les frais accessoires rattachés aux projets et les sommes reçues des clients qui ont été déposées. Elles se chiffrent à 0,8 million de dollars à la fin de l'exercice de 2009-2010.

Passif à long terme

Allocation de retraite

Les employés permanents ont droit à une allocation de retraite payée avant leur retraite en fonction de leurs années de service. La tranche à long terme de cette obligation au titre des prestations constituées était de 2,4 millions de dollars le 31 mars 2010.

Assurance des titres fonciers

En 2000, Service Nouveau-Brunswick a mis en œuvre un système de titres fonciers garantis au Nouveau-Brunswick, qui assure aux propriétaires la validité de leurs titres fonciers. À ce jour, Service Nouveau-Brunswick a perçu 4 millions de dollars en droits et a réglé des réclamations totalisant 79 000 $.

Capitaux propres

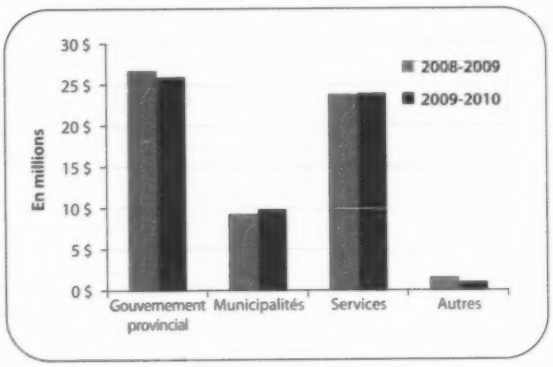
Au 31 mars 2010, l'actif net dépassait le passif de 40 millions de dollars, en hausse de 0,7 million de dollars comparativement à l'exercice précédent. Cette augmentation est uniquement attribuable au revenu net pour l'année qui vient tout juste de se terminer.

État des résultats

Produits

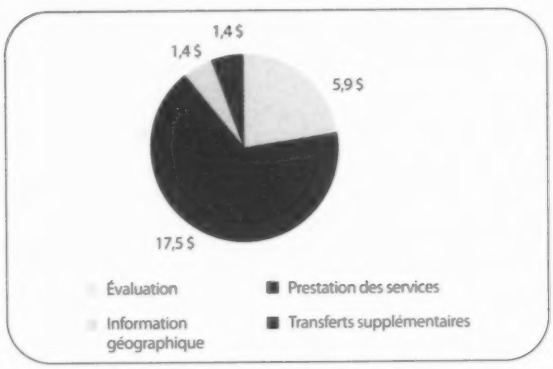
Les produits de l'exercice terminé le 31 mars 2010 s'élèvent à 60,3 millions de dollars. Ils ont totalisé 61 millions de dollars durant l'exercice précédent.

Ils proviennent des sources suivantes :



Services rendus au gouvernement provincial

Les produits découlant des services rendus au gouvernement ont diminué de 0,9 million de dollars, passant de 27,1 millions de dollars en 2008-2009 à 26,2 millions de dollars en 2009-2010. Le financement accordé par le gouvernement provincial est transféré à Service Nouveau-Brunswick pour appuyer les services offerts au nom du gouvernement provincial. Il est réparti de la façon suivante :

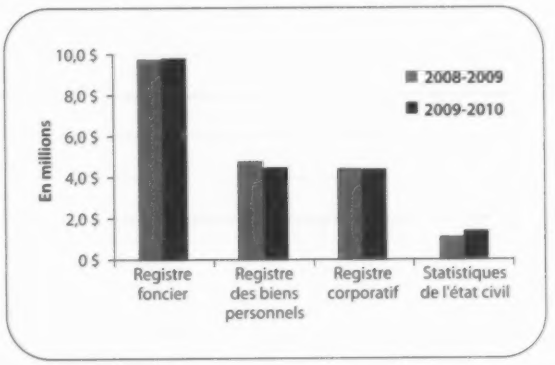


Financement de l'évaluation

Le financement des services d'évaluation est déterminé selon la formule suivante : 0,02 $ par tranche de 100 $ d'impôt foncier pertinent. Le gouvernement provincial a versé 5,9 millions de dollars, et les municipalités, les collectivités rurales, ainsi que les districts de services locaux, 9,7 millions de dollars.

Droits d'enregistrement

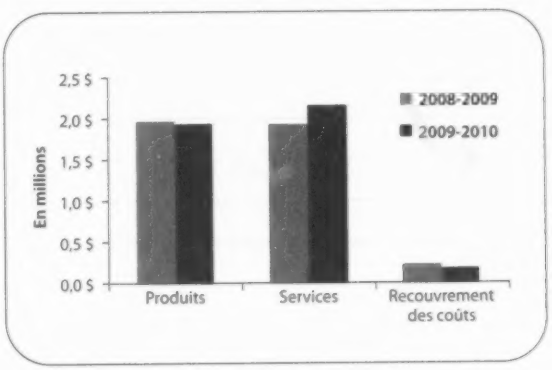
Service Nouveau-Brunswick gère quatre registres : le registre foncier, le registre des biens personnels, le registre corporatif et les statistiques de l'état civil. Les droits d'enregistrement ont totalisé 19,8 millions de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2010, alors qu'ils ont atteint 19,9 millions de dollars durant l'exercice précédent.



Produits et services

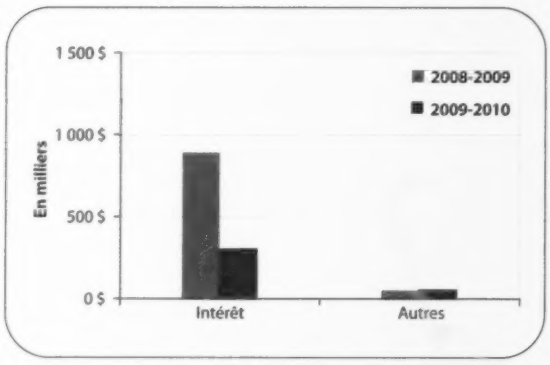
Les recettes associées aux produits et services s'élevaient à 4,2 millions de dollars pour l'année se terminant le 31 mars 2010. Elles étaient de 4,1 millions de dollars pour l'exercice précédent.

Ces recettes proviennent typiquement de deux sources : la vente de divers produits, principalement de l'information géographique, et la prestation des services à la clientèle, selon la rémunération à l'acte, au nom des ministères provinciaux, de Service Canada, des municipalités et des services publics. Les services qui étaient déjà offerts au nom des ministères provinciaux avant 1996 continuent d'être financés principalement par l'intermédiaire du budget principal des dépenses du gouvernement provincial.



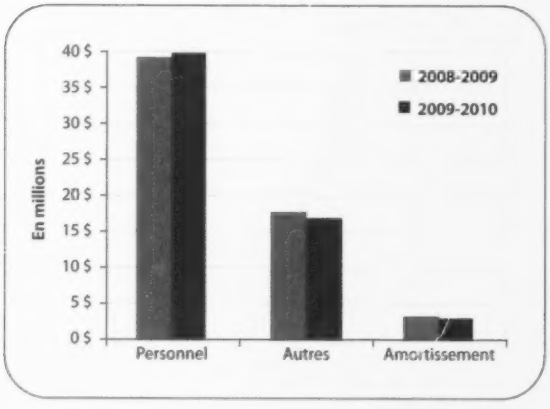
Autres recettes

Les autres recettes proviennent des intérêts et du recouvrement de salaires. En 2009-2010 et 2008-2009, les autres recettes ont totalisé 0,3 million de dollars et 0,9 million de dollars, respectivement. Ce changement est attribuable à une diminution des taux d'intérêt au cours de la dernière année.



Charges

Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2010, les charges ont totalisé 59,6 millions de dollars. Elles se sont chiffrées à 60 millions de dollars durant l'exercice précédent. Le tableau suivant présente la ventilation des charges par catégorie. Les coûts rattachés au personnel comprennent les salaires et les avantages sociaux. Les autres charges comprennent les locaux, le matériel, les communications et les services informatiques. L'amortissement tient compte de la dépréciation des actifs de la Corporation.



Salaires et avantages sociaux

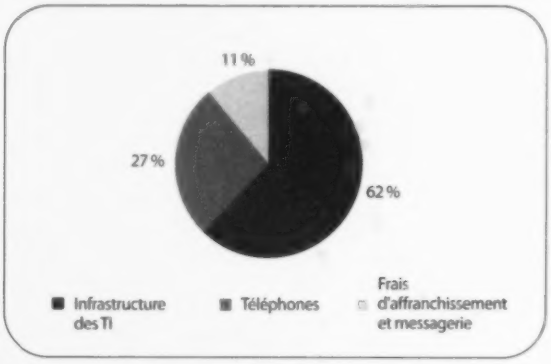
Les salaires et les avantages connexes se sont élevés à 39,6 millions de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2010 et à 39 millions de dollars durant l'exercice précédent.

Locaux et matériel

Les charges de cette catégorie se sont élevées à 5,6 millions de dollars en 2009-2010 et à 5,7 millions de dollars en 2008-2009. La Corporation occupe des locaux dans plus de 40 emplacements à un coût permanent de 4,5 millions de dollars. La somme restante, soit 1,1 million de dollars, a trait au matériel, notamment à la location d'ordinateurs et de matériel de bureau, ainsi qu'à leur entretien.

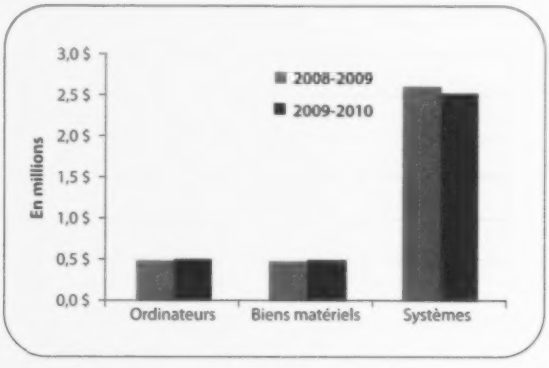
Communications et services informatiques

La Corporation a investi 5 millions de dollars en communications et en services informatiques au cours de l'exercice 2009-2010. Trois éléments font partie de cette catégorie : l'infrastructure de la technologie de l'information (TI), les téléphones et les frais rattachés à l'affranchissement et au courrier.



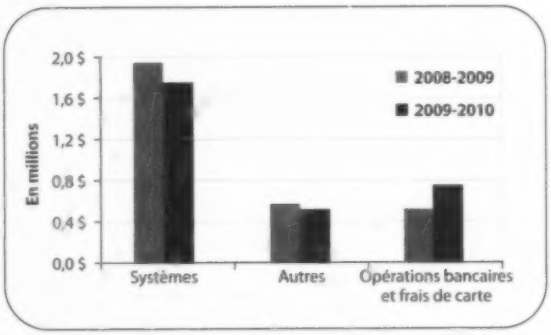
Amortissement

Service Nouveau-Brunswick se conforme aux principes comptables généralement reconnus (PCGR). Les investissements relatifs aux systèmes et à l'équipement ayant une durée de vie utile de quatre ans ou plus sont inscrits au bilan et imputés graduellement aux résultats. Les frais d'amortissement ont été de 3,3 millions de dollars en 2009-2010 et de 3,5 millions de dollars en 2008-2009.



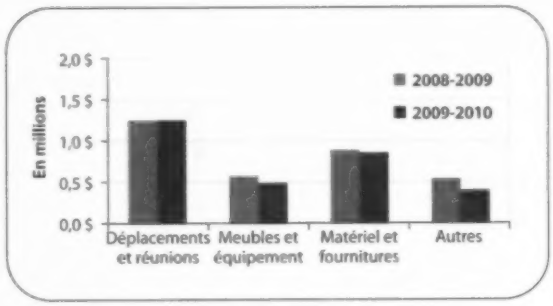
Services professionnels

Les frais relatifs aux services professionnels sont demeurés les mêmes pour les exercices terminés les 31 mars 2010 et 2009, soit 3,1 millions de dollars. Cette catégorie comprend les frais de consultation, de gestion de projets, de traduction et de vérification, les indemnités quotidiennes versées aux membres du conseil et les frais juridiques. Les frais bancaires ainsi que les frais d'administration de Travail sécuritaire NB en font aussi partie.



Autres charges

Les autres charges ont totalisé 2,9 millions de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2010, alors qu'elles étaient de 3,4 millions de dollars durant l'exercice précédent. Les frais dans ces catégories sont généralement uniformes d'une année à l'autre.



Risques et dépendances

La politique relative à la gestion du risque de l'entreprise à Service Nouveau-Brunswick présente un cadre d'objectifs et de processus afin de s'assurer que la gestion du risque est intégrée dans l'ensemble de la Corporation de manière uniforme et continue. Certains des risques clés qui ont été définis pour Service Nouveau-Brunswick sont les suivants :

Capacité en matière de développement de systèmes

Service Nouveau-Brunswick participe présentement à divers projets de développement, dont la plupart comportent divers niveaux de nouvelles technologies et de complexités. Gérer des projets de développement importants exige une bonne planification et l'établissement des priorités afin d'être capable de répondre aux nouvelles possibilités et initiatives ou de faire face aux situations imprévues rattachées aux initiatives en cours.

Service Nouveau-Brunswick utilise actuellement un cadre de gestion de projets connu sous le nom d'IDEE (initiation, définition, exécution et évaluation) pour le développement de ses systèmes. Cette méthode, ainsi qu'une unité de prestation de projets expérimentée et la surveillance régulière par un comité directeur, aide à réduire tout risque associé à la capacité disponible.

Dépendance à l'égard du gouvernement du Nouveau-Brunswick

Service Nouveau-Brunswick est une Corporation de la Couronne appartenant exclusivement au gouvernement du Nouveau-Brunswick. Elle relève de la partie 1. Environ la moitié du financement de la Corporation provient du gouvernement provincial. Toutefois, ce financement est soumis aux pressions budgétaires auxquelles fait face le gouvernement. Ainsi, la Corporation est confrontée aux défis que représente l'augmentation des dépenses de fonctionnement tout en maintenant et en améliorant le niveau des services actuellement offerts.

Partenariats

Pour réaliser son mandat, Service Nouveau-Brunswick compte sur les relations efficaces et collaboratives des partenaires gouvernementaux. En raison des priorités et des autres pressions auxquelles sont confrontés les ministères, la Corporation pourrait ne pas être en mesure de faire participer les ministères dans de nouvelles possibilités en temps opportun.

Pour atténuer ce risque, la Corporation fait participer les ministères aux niveaux supérieurs et opérationnels à des enjeux d'intérêt communs. La Corporation met aussi en œuvre des applications qui peuvent être utilisées par divers partenaires gouvernementaux.

Maintien et recrutement

Service Nouveau-Brunswick estime que 25 p. 100 de sa main-d'œuvre sera admissible à la retraite en 2012. Par conséquent, le maintien et le recrutement de personnel sont devenus une priorité pour combler les besoins en matière de connaissances.

La Corporation a entrepris des mesures pour répondre à ces préoccupations, ce qui comprend, entre autres, la planification de la relève, l'amélioration de la rétention des membres du personnel et la documentation des processus qui aideront à la rétention des connaissances.

États financiers

Les états financiers suivants ont été passés en revue par le comité de vérification et ils ont été approuvés par le conseil d'administration de Service Nouveau-Brunswick.

États financiers
31 mars 2010

Table des matières

Rapport de la direction 22

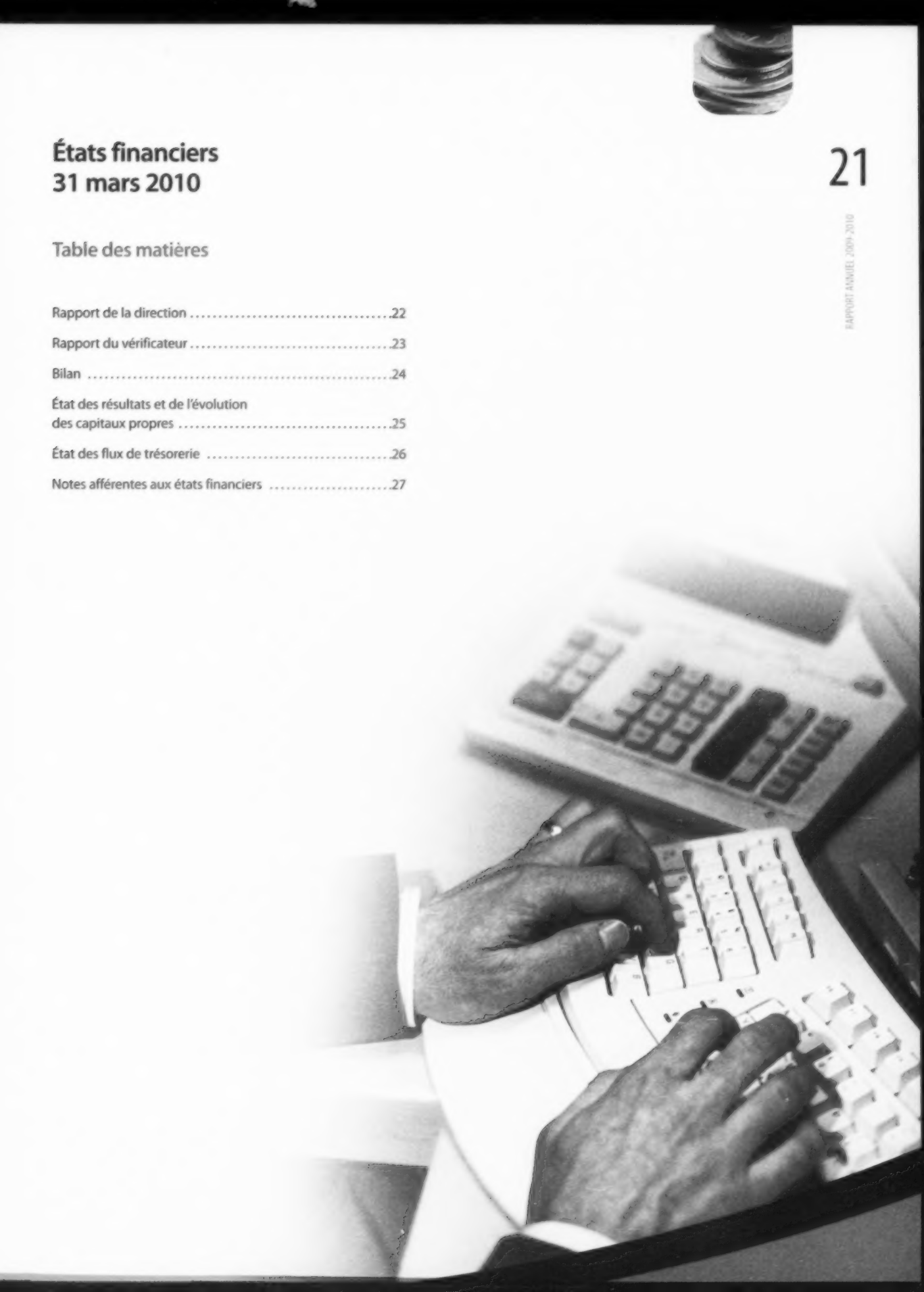
Rapport du vérificateur 23

Bilan 24

État des résultats et de l'évolution des capitaux propres 25

État des flux de trésorerie 26

Notes afférentes aux états financiers 27



Rapport de la direction

La préparation de l'information financière fait partie intégrante des responsabilités de la direction. La responsabilité des états financiers ci-joints incombe à la direction de la Corporation.

La Corporation maintient un système comptable et des contrôles connexes qui fournissent à la direction et au conseil d'administration l'assurance raisonnable que les opérations sont exécutées et constatées telles qu'elles sont approuvées, que les actifs sont adéquatement protégés et comptabilisés et que les comptes sont fiables pour la préparation des états financiers selon les principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada.

Le conseil d'administration est chargé de s'assurer que la direction assume ses responsabilités à l'égard de la présentation de l'information financière et d'examiner et d'approuver les états financiers. Sur recommandation du comité de vérification, le conseil d'administration approuve les états financiers ci-joints.

Sylvie Levesque Finn
Présidente

Dan Rae, CGA
Vice-président des Services corporatifs

Fredericton (N. B.), Canada
le 1er juin 2010

Rapport du vérificateur

Aux membres du conseil d'administration,

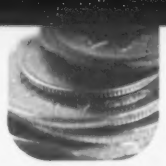
Nous avons vérifié le bilan de Service Nouveau-Brunswick au 31 mars 2010 et les états des résultats et de l'évolution des capitaux propres et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Corporation. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Corporation au 31 mars 2010 ainsi que des résultats de son fonctionnement et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Saint John, Canada
le 21 mai 2010

Ernst & Young s.r.l.
Comptables agréés



Bilan
Aux 31 mars

Actif	2010	2009
Actif à court terme		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	27 235 611 $	29 632 397 $
Biens affectés (note 5)	24 191 302	19 780 399
Débiteurs (note 6)	2 690 769	3 180 930
Charges payées d'avance	880 082	704 538
	54 997 764	53 298 264
Actif à long terme		
Charges payées d'avance	255 071	133 334
Certificats de placement garantis	5 000 000	-
Matériel (note 7)	2 576 373	2 383 525
Développement de systèmes (note 7)	11 771 856	11 943 164
	19 603 300	14 460 023
	74 601 064 $	**67 758 287 $**

Passif et capitaux propres		
Passif à court terme		
Créditeurs et charges à payer (note 8)	7 154 638 $	6 110 169 $
Passif des partenaires (note 9)	20 189 379	16 107 457
Recettes comptabilisées d'avance	833 962	637 341
	28 177 979	22 854 967
Passif à long terme		
Allocation de retraite (notes 8 et 11b)	2 399 169	1 906 211
Incitatif à la retraite anticipée (notes 8 et 11c)	-	4 968
Assurance des titres fonciers (note 10)	4 001 923	3 672 942
	6 401 092	5 584 121
Capitaux propres	40 021 993	39 319 199
	74 601 064 $	**67 758 287 $**

Engagements (note 12)
Voir les notes afférentes aux états financiers

Derek Pleadwell
Président du conseil d'administration

Sylvie Levesque-Finn
Présidente

État des résultats et de l'évolution des capitaux propres
Exercices terminés les 31 mars

Produits	2010	2009
Services rendus au gouvernement provincial	26 240 004 $	27 160 415 $
Services rendus aux administrations municipales	9 694 426	9 035 545
Droits d'enregistrement	19 835 669	19 871 046
Produits et services	4 202 184	4 084 388
Intérêts	303 679	877 662
Recouvrement de traitements	29 982	23 470
Ventes de logiciels et services d'experts-conseils	13 100	31 195
	60 319 044	61 083 721

Charges		
Services de personnel	39 638 174	38 933 574
Services de matériel et de locaux	5 631 771	5 702 318
Communications et services informatiques	5 051 077	5 371 175
Amortissement	3 335 568	3 469 501
Services professionnels	3 066 653	3 101 873
Déplacements et réunions	1 221 935	1 378 065
Matériel et fournitures	818 289	851 262
Meubles et équipement	476 864	579 788
Divers	375 919	579 194
	59 616 250	59 966 750
Bénéfice net	702 794	1 116 971
Capitaux propres d'ouverture	39 319 199	38 202 228
Capitaux propres de fermeture	**40 021 993 $**	**39 319 199 $**

Voir les notes afférentes aux états financiers

État des flux de trésorerie
Exercices terminés les 31 mars

	2010	2009
Flux de trésorerie liés aux activités :		
De fonctionnement		
Bénéfice net	702 794 $	1 116 971 $
Amortissement	3 335 568	3 469 501
Avantages sociaux constatés d'avance	487 990	86 289
Cession de matériel et de systèmes	18 326	111 335
	4 544 678	**4 784 096**
Variations des éléments hors caisse du fonds de roulement :		
Débiteurs	490 161	(1 490 050)
Charges payées d'avance	(297 281)	58 307
Créditeurs et charges à payer	1 044 469	13 178
Recettes comptabilisées d'avance	196 621	504 793
	5 978 648	**3 870 324**
D'investissement		
Ajouts – matériel	(1 069 972)	(1 476 463)
Ajouts – développement de systèmes	(2 305 462)	(1 412 346)
	(3 375 434)	**(2 888 809)**
Augmentation nette de la trésorerie au cours de l'exercice	2 603 214	981 515
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice	29 632 397	28 650 882
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice	**32 235 611 $**	**29 632 397 $**

Voir les notes afférentes aux états financiers

Notes afférentes aux états financiers
Exercice terminé le 31 mars 2010

1. Service Nouveau-Brunswick

Service Nouveau-Brunswick (ci-après désignée « la Corporation ») est une corporation de la Couronne non assujettie à l'impôt établie en vertu de la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick* (ci-après désignée « la Loi »). Elle a comme mission d'accroître l'accessibilité aux services gouvernementaux et de gérer les renseignements qui font autorité.

La Corporation n'a pas de capital social, et la Loi ne prévoit pas de disposition à ce sujet. Cependant, la Loi précise que tout bénéfice peut être affecté par la Couronne, et ce, à la discrétion du ministre des Finances. Le solde actuel des capitaux propres comprend seulement les bénéfices non répartis. La Corporation ne fait pas l'objet d'exigences concernant son capital en vertu de règles extérieures et elle peut emprunter des fonds au besoin.

2. Conventions comptables

Généralités

La Corporation suit les principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie englobent les fonds en caisse et les instruments financiers à court terme très liquides facilement convertibles en un montant connu dont la valeur risque peu de changer.

Instruments financiers et résultat étendu

La Corporation doit classer ses instruments financiers dans l'une des cinq catégories suivantes : i) détenus à des fins de transaction, ii) disponibles à la vente, iii) détenus jusqu'à leur échéance, iv) prêts et créances, ou v) autres passifs financiers. Tous les instruments financiers doivent initialement être évalués à leur juste valeur. Les instruments financiers classés comme « détenus à des fins de transaction » ou « disponibles à la vente » sont évalués par la suite à leur juste valeur, et toute variation de la juste valeur est comptabilisée respectivement à titre de bénéfice net et d'autres éléments du résultat étendu. Tous les autres instruments financiers sont évalués par la suite au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

La Corporation désigne ses instruments financiers comme suit :

a) La trésorerie et les équivalents de trésorerie et les biens affectés sont classés comme « détenus à des fins de transaction ». En raison de la nature ou de l'échéance à court terme de ces instruments financiers, la valeur comptable se rapproche de la juste valeur.

b) Les débiteurs et les créances des partenaires sont classés à titre de « prêts et créances ». Après leur évaluation initiale à la juste valeur, ils sont évalués au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Pour la Corporation, la valeur comptable se rapproche de la juste valeur.

c) Les créditeurs et charges à payer et le passif des partenaires sont classés à titre d'« autres passifs financiers ». Au départ, ils sont évalués à la juste valeur. Par la suite, ils sont évalués au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Pour la Corporation, la valeur comptable se rapproche de la juste valeur.

Biens affectés

La direction de la Corporation a présenté séparément une partie de la trésorerie et des débiteurs équivalant au montant du passif des partenaires (note 9) et au montant accumulé au titre de l'assurance des titres fonciers (note 10).

Actif à long terme

Les investissements relatifs aux systèmes informatiques et aux bases de données, ainsi qu'aux biens corporels dont la valeur est égale ou supérieure à 5 000 $, sont capitalisés et passés directement en charges conformément à la convention portant sur l'amortissement.

Les subventions et les autres produits reçus et qui font partie des actifs à long terme sont reportés et amortis pendant la durée de l'actif connexe.

2. Conventions comptables (suite)

Produits

Les produits sont constatés selon la comptabilité d'exercice lorsqu'ils sont gagnés, compte tenu d'une déduction des frais d'enregistrement annuels au registre des corporations relativement aux entreprises susceptibles d'être inactives. Les montants à recevoir qui sont irrécouvrables sont constatés comme des créances douteuses.

Charge de retraite

Les employés de la Corporation adhèrent à un régime de retraite à prestations déterminées interentreprises. Par conséquent, seules les cotisations de l'exercice en cours sont passées en charges.

Amortissement

L'amortissement est calculé selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction du coût d'origine sur les périodes suivantes :

Mobilier, bases de données et systèmes	*10 ans*
Améliorations locatives, durée du bail allant jusqu'à	*10 ans*
Matériel	*5 ans*
Ordinateurs et logiciels	*4 ans*

Incertitude relative à la mesure

La préparation d'états financiers selon les PCGR du Canada exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants constatés des actifs et des passifs à la date des états financiers et sur les montants constatés des produits et des charges au cours des périodes visées. Les résultats réels peuvent différer de ces estimations.

3. Risques liés aux instruments financiers

La valeur déclarée des instruments financiers qui comprennent la trésorerie et les équivalents de trésorerie, les débiteurs, les créances des partenaires, les créditeurs, les charges à payer et le passif des partenaires correspond approximativement à la juste valeur en raison de l'échéance à court terme de ces instruments. Ces instruments n'entraîneront pas de taux d'intérêt élevé ni de risques de crédit importants pour la Corporation.

Le risque de crédit potentiel rattaché aux débiteurs est plutôt faible, car une bonne partie du solde des débiteurs provient des entités du gouvernement fédéral ou provincial.

Les intérêts créditeurs varient en fonction des fluctuations des taux d'intérêt. Un changement de 1 % fera varier les intérêts créditeurs d'environ 300 000 $.

4. Opérations entre parties liées

La Corporation est entièrement détenue par le gouvernement du Nouveau-Brunswick. Le bilan contient les montants entre parties liées suivants :

	Exercice terminé en 2010	Exercice terminé en 2009
Débiteurs	800 561 $	763 232 $
Créditeurs	725 348	499 139
Montant net dû à la Corporation	75 213 $	264 093 $

L'état des résultats et de l'évolution des capitaux propres inclut les montants entre parties liées suivants :

	Exercice terminé en 2010	Exercice terminé en 2009
Produits	38 885 473 $	38 947 536 $
Charges	2 551 047	2 698 563
Produits nets	**36 334 426 $**	**36 248 973 $**

5. Biens affectés

Les biens affectés comprennent les montants suivants :

	Exercice terminé en 2010	Exercice terminé en 2009
Trésorerie et créances des partenaires (note 9)	20 189 379 $	16 107 457 $
Assurance des titres fonciers (note 10)	4 001 923	3 672 942
	24 191 302 $	**19 780 399 $**

6. Débiteurs

			Exercice terminé en 2010	Exercice terminé en 2009
	Débiteurs	Provision pour créances douteuses	Montant net	Montant net
À court terme				
Comptes clients	923 473 $	8 374 $	915 099 $	1 594 427 $
Remboursement de la TVH	436 219	-	436 219	489 381
Gouvernement du N.-B.	800 561	-	800 561	763 232
Registre corporatif	219 187	21 073	198 114	190 598
Prêts consentis aux employés pour l'achat d'un ordinateur personnel	146 413	-	146 413	143 292
Intérêts courus	194 363	-	194 363	-
	2 720 216 $	29 447 $	2 690 769 $	3 180 930 $

Les comptes clients de la Corporation ne représentent pas une concentration importante de risque de crédit, car ils ont trait à un grand nombre d'organismes ayant des conditions de crédit normales. La plupart des autres débiteurs sont considérés comme recouvrables en raison de la nature du débiteur ou des opérations.

7. Matériel et développement de systèmes

	terminé en 2010		
Matériel	**Coût**	**Amortissement cumulé**	**Montant net**
Ordinateurs et logiciels	4 962 263 $	3 517 148 $	1 445 115 $
Mobilier et matériel	1 397 893	1 217 997	179 896
Améliorations locatives	3 689 999	2 738 637	951 362
	10 050 155 $	7 473 782 $	2 576 373 $
Développement de systèmes			
Systèmes	34 614 128 $	25 973 421 $	8 640 707 $
Bases de données	1 018 040	1 018 040	-
Travaux en cours	3 131 149	-	3 131 149
	38 763 317 $	**26 991 461 $**	**11 771 856 $**

	terminé en 2009		
Matériel	**Coût**	**Amortissement cumulé**	**Montant net**
Ordinateurs et logiciels	4 174 363 $	3 016 826 $	1 157 537 $
Mobilier et matériel	1 463 028	1 167 039	295 989
Améliorations locatives	3 347 230	2 417 231	929 999
	8 984 621 $	6 601 096 $	2 383 525 $
Développement de systèmes			
Systèmes	34 377 267 $	23 556 653 $	10 820 614 $
Bases de données	1 018 040	1 018 040	-
Travaux en cours	1 122 550	-	1 122 550
	36 517 857 $	**24 574 693 $**	**11 943 164 $**

8. Créditeurs et charges à payer

	Exercice terminé en 2010	Exercice terminé en 2009
À court terme		
Comptes fournisseurs	3 820 991 $	3 062 333 $
Salaires et charges sociales	2 234 289	2 115 189
Allocation de retraite (note 11b)	295 700	277 100
Incitatif à la retraite anticipée (note 11c)	11 711	80 000
Retenues à la source à payer	66 599	76 408
Montant à payer au gouvernement du N.-B.	725 348	499 139
	7 154 638 $	6 110 169 $

9. Passif des partenaires

La Corporation encaisse des fonds au nom du gouvernement du Nouveau-Brunswick et d'autres partenaires d'affaires. Les montants suivants étaient payables au gouvernement provincial et à d'autres partenaires à la fin de l'exercice.

Les débiteurs provinciaux représentent des comptes à court terme dont les montants sont perçus auprès de clients du gouvernement provincial et remis à ce dernier. Les débiteurs d'Efficacité NB sont des prêts sans intérêt accordés à des membres du public pour financer les améliorations écoénergétiques de leur domicile. Ces prêts sont administrés par la Corporation au nom d'Efficacité NB et ils peuvent avoir un délai de remboursement d'un maximum de six ans. Ils ne comportent aucun risque pour la Corporation.

	terminé en 2010		
	Trésorerie	**Débiteurs**	**Total**
Efficacité NB	278 171 $	12 986 364 $	13 264 535 $
Autre provincial	5 080 333	196 237	5 276 570
Autres partenaires	1 648 274	-	1 648 274
	7 006 778 $	**13 182 601 $**	**20 189 379 $**

	terminé en 2009		
	Trésorerie	**Débiteurs**	**Total**
Efficacité NB	891 720 $	8 705 278 $	9 596 998 $
Autre provincial	4 696 251	59 681	4 755 932
Autres partenaires	1 754 527	-	1 754 527
	7 342 498 $	**8 764 959 $**	**16 107 457 $**

10. Assurance des titres fonciers

En vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*, le gouvernement provincial garantit le titre des biens immobiliers enregistrés en fonction des titres fonciers. La Corporation a constitué un fonds selon des calculs actuariels pour faire face aux demandes d'indemnisation qui pourraient être présentées en vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*. Des droits en matière d'assurance de 3 $ sont imputés pour tout enregistrement au registre des titres fonciers.

	Exercice terminé en 2010	**Exercice terminé en 2009**
Solde d'ouverture	3 672 942 $	3 218 574 $
Droits en matière d'assurance perçus	328 981	471 250
Moins : demandes d'indemnisation	-	(16 882)
Solde de clôture	4 001 923 $	3 672 942 $

11. Avantages sociaux futurs

a) Les employés permanents de la Corporation adhèrent au Régime de pension de retraite de la fonction publique du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Il s'agit d'un régime interentreprises à prestations déterminées en vertu duquel des cotisations sont versées à la fois par la Corporation et les employés. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2010, la Corporation a versé des cotisations de 2 536 002 $ conformément aux modalités du régime. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2009, le montant correspondant s'élevait à 2 279 596 $. La Corporation n'a aucune obligation directe ni aucun droit direct à l'égard de tout passif non capitalisé ou de tout excédent du régime relativement à ses employés anciens ou actuels.

b) Les employés permanents de la Corporation ont droit à une allocation de retraite versée avant leur retraite et calculée en fonction de leurs années de service. Selon l'évaluation de 2009, la Corporation a établi que l'obligation actuarielle à payer au titre de ces prestations s'élevait à 3 233 488 $ au 31 mars 2010. À la fin de cet exercice, la Corporation avait un passif total de 2 694 869 $ (2 183 311 $ en 2009).

	Exercice terminé en 2010	Exercice terminé en 2009
Obligation au titre des prestations constituées		
Solde d'ouverture	2 838 617 $	2 617 352 $
Coût des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice	230 500	259 374
Intérêts débiteurs sur l'obligation	191 500	192 000
Prestations versées	(27 129)	(230 109)
Obligation au titre des prestations constituées	3 233 488 $	2 838 617 $
Rapprochement de l'obligation au titre des prestations constituées et du passif au titre des prestations constituées		
Obligation au titre des prestations constituées	3 233 488 $	2 838 617 $
Montant transitoire non amorti	(538 619)	(655 306)
Passif au titre des prestations constituées	2 694 869 $	2 183 311 $
Passif au titre des prestations constituées		
Solde d'ouverture	2 183 311 $	1 894 330 $
Charge liée à l'allocation de retraite	538 687	519 090
Prestations versées	(27 129)	(230 109)
Solde de clôture	2 694 869 $	2 183 311 $

Cette estimation est fondée sur le coût des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice, soit 0,72 % de la paie, et un taux d'actualisation annuel de 7,75 %. L'obligation transitoire relative à l'allocation de retraite est amortie selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de la durée résiduelle d'activité prévue des employés qui adhèrent au régime (quinze ans).

c) La Corporation a un passif découlant d'une mesure d'incitation à la retraite anticipée offerte aux employés par le gouvernement du Nouveau-Brunswick, y compris aux employés de la Corporation, pour l'exercice terminé le 31 mars 1996. Conformément à une entente avec le gouvernement, l'obligation et les charges comptabilisées correspondaient aux cotisations patronales que la Corporation aurait autrement versées au Régime de pension de retraite de la fonction publique. Ainsi, chaque année, la Corporation réduit l'obligation comptabilisée du montant qu'elle remet au gouvernement. L'obligation était de 11 711 $ au 31 mars 2010 et de 84 968 $ au 31 mars 2009.

12. Engagements découlant des contrats de location

Le tableau suivant présente les versements minimums futurs pour la location de locaux et de matériel pour les exercices se terminant en :

2011	3 532 206 $
2012	2 908 972
2013	2 549 768
2014	2 214 556
2015	2 060 558
Par la suite	2 479 848
	15 745 908 $

13. Prises de position futures en comptabilité

Le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP) de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA) a modifié les normes de comptabilité du secteur public afin de permettre à d'autres organismes gouvernementaux de déterminer s'ils adopteront les Normes internationales d'information financière (NIIF) ou les normes du CCSP dans la présentation de leur information financière des exercices commençant le 1er janvier 2011 ou après. Après analyse, la Corporation a déterminé que les normes du CCSP étaient les plus appropriées aux fins de la présentation de son information financière. La Corporation adoptera les normes du CCSP à compter du 1er avril 2011 avec un retraitement à des fins comparatives des montants présentés pour l'exercice terminé le 31 mars 2011, et du bilan d'ouverture au 1er avril 2010.

La Corporation étudie actuellement les incidences de l'adoption des normes du CCSP sur ses états financiers, bien que les répercussions sur la situation financière, les résultats des activités et les changements opérationnels futurs nécessaires pour recueillir et traiter l'information ne puissent être déterminés de manière raisonnable pour le moment.